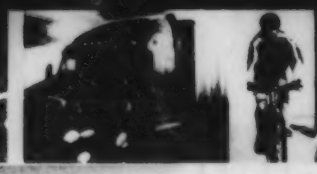
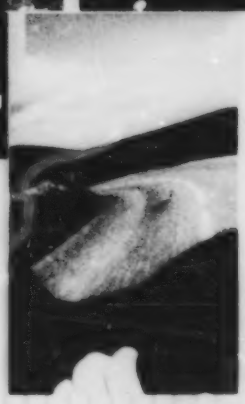
RAPPORT ANNUEL DE GESTION





Société de l'assurance automobile Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001

Société de l'assurance automobile du Québec

DÉCLARATION DU PRÉSIDENT 4

RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE 6

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT 8

INTRODUCTION 11

LA SOCIÉTÉ 12
- *La mission* 13
- *L'organisation administrative* 18
- *Les programmes, la clientèle et les partenaires* 20

LES OBJECTIFS 24
- *Le plan stratégique 2001-2005* 25
- *La déclaration de services aux citoyens* 25

LES RÉSULTATS 26
- *La qualité des services aux citoyens* 27
- *La sécurité routière* 53
- *Le financement du régime d'assurance* 66

DES RÉALISATIONS 68
- *Les modifications législatives et réglementaires* 69
- *Les commissions parlementaires* 70
- *La qualité des services* 71
- *La sécurité routière* 72
- *Des projets de recherche* 75

LES RESSOURCES 76
- *Le personnel* 77
- *Les ressources financières* 80
- *Les technologies de l'information* 84
- *Les ressources matérielles et immobilières* 87

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES 88
- *La protection des renseignements personnels* 89
- *L'accès à l'égalité* 93
- *L'emploi et la qualité de la langue française dans l'administration* 94
- *Le code de déontologie des administrateurs de la Société* 95

LES ÉTATS FINANCIERS 96

LES ANNEXES
- *1 – Lois et règlements appliqués par la Société* 112
- *2 – Les principaux services de la Société* 114
- *3 – Les centres de service au 31 décembre 2001* 115
- *4 – Extraits du plan stratégique 2001-2005* 116
- *5 – Notre déclaration de services aux citoyens* 120
- *6 – Liste des ententes de communication de renseignements* 124
- *7 – Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec* 130
- *8 – Statistiques 1978-2001* 134
- *9 – Données relatives aux activités de la Société* 143

Dépôt légal – 2e trimestre 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37298-0

102-07483/

Québec, le 30 avril 2001

Monsieur Serge Ménard
Ministre des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est
29e étage
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 décembre 2001.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par la Société à l'égard de ses objectifs de service aux citoyens, de sécurité routière et de financement du régime. Il décrit aussi la gestion des ressources de la Société et en présente les états financiers vérifiés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

JACQUES BRIND'AMOUR

Québec, le 30 avril 2001

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la Société de l'assurance automobile du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 décembre 2001.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan stratégique de la Société et des normes de prestation de services contenues dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre des Transports,

SERGE MÉNARD

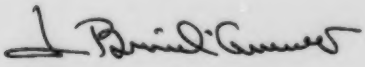
L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la véridicité de l'information qui y est présentée et sur la fiabilité des contrôles s'y rapportant.

À ma connaissance, ce rapport décrit, de manière appropriée, la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société de l'assurance automobile du Québec ; il fait état des objectifs, des normes de prestation de services, des indicateurs et des cibles; de plus, il présente fidèlement les résultats obtenus.

Les membres du comité de direction ont également approuvé ce rapport de gestion. De plus, la Direction de la vérification et des enquêtes a évalué le caractère plausible de l'information présentée dans le chapitre intitulé « Les résultats », et elle a fait rapport à ce sujet.

À mon avis, l'information présentée dans le présent rapport annuel de gestion est fiable et elle décrit fidèlement la situation telle qu'elle se présentait le 31 décembre 2001.

Le président-directeur général,



JACQUES BRIND'AMOUR
Québec, le 17 avril 2001

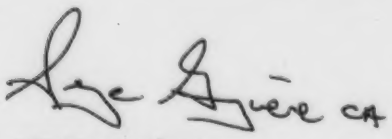
RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Nous avons examiné l'information présentée dans le chapitre intitulé « Les résultats » du Rapport annuel de gestion 2001 de la Société de l'assurance automobile du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces renseignements incombe à la direction de la Société de l'assurance automobile du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des renseignements en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté dans une prise de renseignements, dans des procédés analytiques, dans l'appréciation du fonctionnement des mécanismes de compilation, dans la révision de calculs, dans l'obtention de pièces justificatives et dans des discussions sur l'information fournie. Un examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le chapitre intitulé « Les résultats » du Rapport annuel de gestion 2001 de la Société de l'assurance automobile du Québec ne sont pas, à tous égards importants, plausibles.

Nous avons également pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections de ce rapport annuel de gestion. Nous n'avons relevé aucune incohérence entre cette information et celle qui est présentée dans le chapitre qui a fait l'objet de notre examen.



SERGE GIGUÈRE CA

Direction de la vérification et des enquêtes
Québec, le 16 avril 2002

LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

Le 11 février 2002, je prenais la relève de M. Jean-Yves Gagnon comme président du Conseil d'administration et directeur général de la Société de l'assurance automobile du Québec. J'ai donc le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société pour l'exercice qui a pris fin le 31 décembre 2001.

En 2001, la Société s'est engagée résolument sur la voie tracée par la Loi sur l'administration publique. Elle a fait connaître ses orientations dans le plan stratégique 2001-2005 que le ministre des Transports a déposé à l'Assemblée nationale et elle a pris des engagements publics à l'égard de sa prestation de services en publiant sa Déclaration de services aux citoyens. Dans le présent rapport, elle rend compte des résultats obtenus.

Dans l'ensemble, ces résultats sont positifs. En voici un aperçu.

LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

Les clients de la Société considèrent qu'elle les traite avec respect et équité. Ils estiment également que les employés leur fournissent, dans un langage simple, clair et facilement compréhensible, des renseignements sur lesquels ils peuvent se fier.

La Société atteint ses objectifs relatifs aux communications avec les citoyens, sauf en ce qui concerne les communications téléphoniques. C'est pourquoi la Société investit des efforts importants pour améliorer son service téléphonique, notamment sur le plan de l'accessibilité.

La Société a amorcé un important redressement du secteur de l'indemnisation. Dans ce secteur, plusieurs agents d'indemnisation ont quitté au cours des dernières années. Les mesures prises pour redresser la situation comprennent, entre autres, l'embauche et la formation de personnel additionnel, une meilleure organisation du travail et l'instauration d'un processus permanent de contrôle de la qualité.

La Société revoit actuellement le processus de révision administrative des décisions d'indemnisation, ainsi que les méthodes de travail dans ce secteur, dans le but d'améliorer la qualité du service et de réduire les délais de traitement.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le bilan routier de l'année 2001 est exceptionnel : le nombre de décès sur les routes, 615, est le plus faible des 50 dernières années et le nombre de blessés graves, 5 062, le plus faible depuis la création de la Société, en 1978. Cette importante diminution du nombre de victimes se reflète dans tous les aspects du bilan, comme le nombre de victimes de la vitesse excessive ou de la conduite sous l'effet de l'alcool, ou encore le nombre de victimes parmi les motocyclistes ou parmi les piétons. L'action concertée de la Société et de ses partenaires a vraisemblablement contribué à l'atteinte de ce résultat.

Par ailleurs, au cours de l'année 2001, la Société a poursuivi ses efforts pour inciter les usagers de la route à adopter des comportements sécuritaires et respectueux des règles. Parmi les réalisations obtenues sur ce chapitre, il convient de signaler le projet de loi n° 38[1], qui introduit de nouvelles mesures pour diminuer la fréquence de la conduite sous l'effet de l'alcool, la modification de la table des points d'inaptitude, qui sanctionne les comportements répréhensibles au volant, ainsi que le nouvel examen sur route pour les candidats au permis de la motocyclette.

LES RÉSULTATS FINANCIERS

Pour l'exercice 2001, en raison notamment de l'insuffisance des contributions d'assurance et d'une baisse significative du rendement des placements, la Société a enregistré un déficit des revenus sur les dépenses de 33,1 millions de dollars. Ce déficit aurait été plus élevé de 197,1 millions de dollars si la Société n'avait pas utilisé ses réserves financières pour compenser la réduction importante du rendement du portefeuille de placements.

Le régime d'assurance demeure capitalisé, mais il est sous-financé. En 2001, les contributions d'assurance financent moins de 60 p. 100 des besoins réels du régime d'assurance. Auparavant, la Société a pu compenser ce manque à gagner par des revenus de placement importants. À la lumière des perspectives économiques, les revenus de placement pourraient ne plus suffire à compenser le sous-financement du régime. Pour protéger et conserver sa sécurité et sa stabilité financières, la Société examine différents scénarios de gestion des dépenses et des revenus.

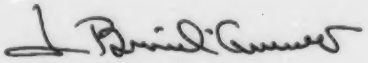
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société a instauré des mesures visant à empêcher les cas de bris de confidentialité. Ainsi, elle a soumis à de nouvelles exigences le personnel de ses mandataires qui a accès à ses bases de données. De plus, la vérification d'identité a été resserrée pour certains employés de la Société qui peuvent avoir accès, en différé, à des renseignements personnels.

EN CONCLUSION

En somme, la Société ne ménage pas ses efforts pour réaliser de façon efficace et efficiente, au bénéfice des Québécoises et des Québécois, les mandats qui lui sont dévolus. Je suis persuadé que le meilleur reste à venir.

Le président-directeur général,



JACQUES BRIND'AMOUR

1 Le projet de loi n° 38, Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool, a été adopté par l'Assemblée nationale le 21 juin 2001.

UN RAPPORT DE TRANSITION

Le 1er décembre 2000, le ministre des Transports assujettissait la Société de l'assurance automobile aux responsabilités générales prévues dans le chapitre II de la Loi sur l'administration publique. Conséquemment, au début d'avril 2001, la Société a rendu publique sa déclaration de services aux citoyens et le ministre des Transports a déposé à l'Assemblée nationale le plan stratégique 2001-2005 de la Société.

La Société n'est pas tenue, sur le plan légal, de produire un rapport annuel de gestion pour l'exercie 2001. Néanmoins, soucieuse de transparence, la Société a décidé de préparer un tel rapport quelques mois avant l'ensemble des ministères et organismes.

Le rapport annuel de gestion 2001 de la Société se présente donc comme un rapport de transition.

PRÉSENTATION DU RAPPORT

Tout d'abord, dans le chapitre intitulé « La Société », le rapport décrit la mission, l'organisation administrative et les programmes de la Société, et il esquisse le portrait de sa clientèle et de ses partenaires.

Après un bref rappel des objectifs du plan stratégique et des normes de prestation de services de la Déclaration de services aux citoyens, le chapitre intitulé « Les résultats » rend compte des résultats obtenus en 2001 à l'égard de ces objectifs et de ces normes. La matière de ce chapitre est regroupée sous trois thèmes : la qualité des services aux citoyens, la sécurité routière et la gestion du régime d'assurance.

Pour compléter la présentation des résultats, le chapitre suivant présente quelques réalisations de la Société en 2001. Il est suivi du chapitre qui décrit les ressources de la Société, leur évolution et leur utilisation.

Le chapitre intitulé « L'application de certaines politiques gouvernementales » regroupe l'information dont la divulgation dans les rapports annuels est requise en vertu de diverses exigences législatives et gouvernementales.

Viennent enfin les états financiers vérifiés et neuf annexes contenant divers renseignements complémentaires sur la Société et sur ses activités, ainsi que sur le bilan routier.

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme gouvernemental qui relève du ministre des Transports. Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'assurance automobile, du Code de la sécurité routière et des règlements afférents, ainsi que de l'application partielle de sept autres lois en vertu d'ententes prévues par ce code.

La Société est administrée par un conseil d'administration dont les membres sont nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est d'office directeur général de la Société et, à ce titre, il en préside également le comité de direction. De plus, il est membre du conseil d'administration de la Caisse de dépôt et placement du Québec.

La Société a pour mission de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route. De concert avec ses partenaires publics et privés, elle agit à l'intérieur d'un modèle unique au monde qui consiste à exercer son action parallèlement en sécurité routière et en assurance automobile. Ainsi, grâce aux mesures qu'elle prend relativement à la sécurité routière, la population québécoise bénéficie d'un régime d'indemnisation financé par des contributions parmi les plus basses en Amérique.

Ce modèle « sécurité-assurance » se concrétise dans quatre domaines d'affaires, dont l'un a trait à l'assurance et les trois autres, à la sécurité routière :

- l'indemnisation et la réadaptation des personnes accidentées ;
- la promotion de la sécurité routière ;
- la gestion du droit d'accès au réseau routier québécois et la perception des droits ;
- le contrôle du transport routier.

En vertu de la Loi sur l'assurance automobile, les personnes accidentées de la route sont indemnisées pour la perte économique réelle subie et, dans le but de réduire les préjudices corporels dont elles ont été l'objet, la Société investit dans leur réadaptation.

La promotion de la sécurité routière a pour but de diminuer le nombre de victimes de la route et la gravité de leurs blessures. À cette fin, la Société mise sur des moyens qui vont de la sensibilisation et de la persuasion, au contrôle de l'accès au réseau routier. Ainsi, elle met au point des politiques et des programmes à propos, notamment, de l'accès au réseau routier et du comportement des conducteurs ; de plus, elle mène des campagnes d'information et d'éducation sur la conduite sécuritaire, et de sensibilisation à cette question.

Pour les besoins de la sécurité routière, la Société exerce un contrôle sur l'accès au réseau routier. Elle gère le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules et elle perçoit les contributions et les droits afférents.

Par ailleurs, en tant qu'organisme responsable du Code de la sécurité routière, la Société recommande les ajustements utiles pour améliorer la sécurité routière ou pour favoriser le respect de la loi et en faciliter l'application.

Enfin, par l'entremise de l'agence Contrôle routier Québec, elle surveille, sur route et en entreprise, le transport routier des personnes et des marchandises.

DES ACTIONS EMPREINTES DE VALEURS

Les valeurs qui sous-tendent les actions de la Société et de son personnel envers sa clientèle sont :

- la primauté du client ;
- la qualité du travail ;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions ;
- la responsabilisation des employés et employées ;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

De plus, la confiance, la transparence, l'efficience et la cohérence sont les valeurs qui guident les gestionnaires et favorisent la responsabilisation du personnel et l'utilisation optimale des ressources.

PRÉSIDENT

JEAN-YVES GAGNON
Président-directeur général
Société de l'assurance automobile du Québec

VICE-PRÉSIDENTE

BERNADETTE DOYON
Avocate
Martel, Brassard, Doyon

JEAN-GUY FRIGON
Président
Centre de réadaptation Le Bouclier

MARTHE LACROIX
Vice-présidente - Actuariat
La Capitale, compagnie d'assurance générale
Présidente du comité de vérification

MIREILLE LAROUCHE
Avocate
Larouche, Lalancette, Pilote, Bouchard

LINDA LAVOIE
Avocate
Cain, Lamarre, Casgrain, Wells

FRANCIS LEVESQUE
Médecin
Régie de l'assurance maladie du Québec (Tourelle)

JEAN-FRANÇOIS NADEAU
Président
Transport Nadeau

JACQUES NOLET
Directeur général
Institut de réadaptation de Montréal

JEAN-NUYTS DE MARTEL
Homme d'affaires
Retraité
Président du comité des services à la clientèle

ROLLANDE PLAMONDON
Présidente
Voyages Plamondon inc.

La Société est administrée par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Les membres sont soumis au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec, qui est en vigueur depuis le 1er septembre 1999[2].

Outre les fonctions et pouvoirs qui lui sont confiés par la loi et par le gouvernement, le conseil d'administration approuve les orientations générales, le budget et le plan de gestion financière de la Société. Par ailleurs, en ce qui concerne l'étude de questions particulières, il constitue des comités *ad hoc* auxquels il attribue les pouvoirs nécessaires à l'exercice de leur mandat et dont il approuve les règles de fonctionnement.

Le conseil d'administration doit tenir au moins six séances par année. Au cours de l'année 2001, il en a tenu sept.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

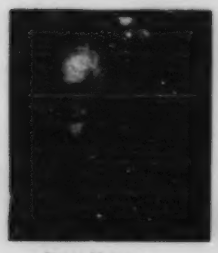
Le comité de vérification est composé du président directeur-général et de trois autres personnes désignées au sein du conseil d'administration. Il a pour mandat d'évaluer l'efficacité des contrôles internes et financiers de la Société et de s'assurer que les exigences propres à une saine gestion sont respectées. Il analyse les états financiers de la Société et en recommande l'approbation au conseil d'administration. Ce comité doit tenir au moins deux séances par année ; il en a tenu trois en 2001.

LE COMITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le comité des services à la clientèle est composé de cinq personnes nommées par le conseil d'administration, dont trois sont désignées parmi ses membres. Son mandat consiste à évaluer les orientations, les stratégies et les mesures prises à l'égard du service à la clientèle et de l'image corporative de la Société. Ce comité se réunit au besoin. Il s'est réuni à deux reprises en 2001.

2 *Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société est présenté à l'annexe 7.*

Le comité de direction est composé de huit membres, dont le président-directeur général de la Société, qui le préside, et cinq vice-présidents, nommés par le gouvernement. Ce comité constitue l'équipe de direction. Il se réunit généralement aux deux semaines.



JEAN-YVES GAGNON
Président-directeur général

LOUIS CÔTE
Vice-président au contrôle routier

LOUISE GUIMOND
Vice-présidente à la sécurité routière

JULIEN LEMIEUX
Vice-président à l'administration et aux finances

CLAIRE MONETTE
Vice-présidente aux services à la clientèle en région

JACQUES PRIVE
Vice-président aux services aux accidentés

CLAUDE GÉLINAS
Directeur du Secrétariat et des affaires juridiq

MARTIN BRETON
Adjoint exécutif au président-directeur général et directeur de la planification, de la recherche et de la modernisation

Adjoint exécutif

Direction de la vérification et des enquêtes

Direction de la planification, de la recherche et de la modernisation

Services
- études et stratégies en sécurité routière
- études et stratégies en assurance automobile

Direction des communications

Services
- promotion de la sécurité routière Québec et Montréal
- information
- relations publiques

VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES AUX ACCIDENTÉS (V.P.S.A.)

Direction des politiques et des programmes pour les accidentés

Services
- support à l'indemnisation des accidentés
- expertise-conseil médicale
- programmation en réadaptation

Direction de l'indemnisation

Services
- indemnisation
- indemnisation et dossiers CSST
- indemnisation et entorses cervicales
- rentes à long terme
- personnes grièvement blessées
- clientèles spécifiques

Direction de l'indemnisation et du soutien

Services
- communications avec la clientèle
- gestion des dossiers
- secrétariat médical
- indemnisation, formation et suivis

Plan de transformation de l'indemnisation 1999-2002

VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER (V.P.C.R.)

Direction territoriale du contrôle routier/Régions centrales et périphériques

Services CR
- Abitibi-Témiscamingue – Nord-du-Québec
- Chaudière-Appalaches
- Estrie
- Lac-Saint-Jean
- Mauricie – Centre-du-Québec
- Outaouais
- Québec
- Rimouski – Chandler
- Rivière-du-Loup
- Saguenay – Côte-Nord

Direction territoriale du contrôle routier/ Grand-Montréal

Service aux opérations régionales

Direction des opérations

Services
- vérification mécanique
- enquêtes

Services CR
- Laval
- Longueuil
- Montréal-Est
- Montréal-Ouest
- Saint-Jean
- Salaberry-de-Valleyfield

Direction de la coordination des opérations du contrôle routier

Services
- planification, évaluation et coordination
- support aux opérations

VICE-PRÉSIDENCE À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE (V.P.S.R.)

Direction des politiques et des programmes en sécurité routière

Services
- politiques et programmes - propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- politiques et programmes - usagers de la route
- sécurité et ingénierie des véhicules

Direction du permis de conduire et de l'immatriculation

Services
- soutien administratif et technique
- entreprises
- particuliers
- commerçants et recycleurs
- gestion et diffusion de l'information
- traitement des données

Direction
- échanges électroniques

Direction des opérations et des services en sécurité routière

Services
- essais et évolution des systèmes
- liaison et soutien aux corps policiers
- évaluation médicale
- gestion des sanctions des conducteurs

Direction du projet du contrôle de l'accès au réseau routier

Services
- inforoute et commerce électronique
- imagerie et circuit de production

Applications technologiques en sécurité routière

VICE-PRÉSIDENCE À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES (V.P.A.F.)

Direction de l'actuariat

Direction des services au personnel

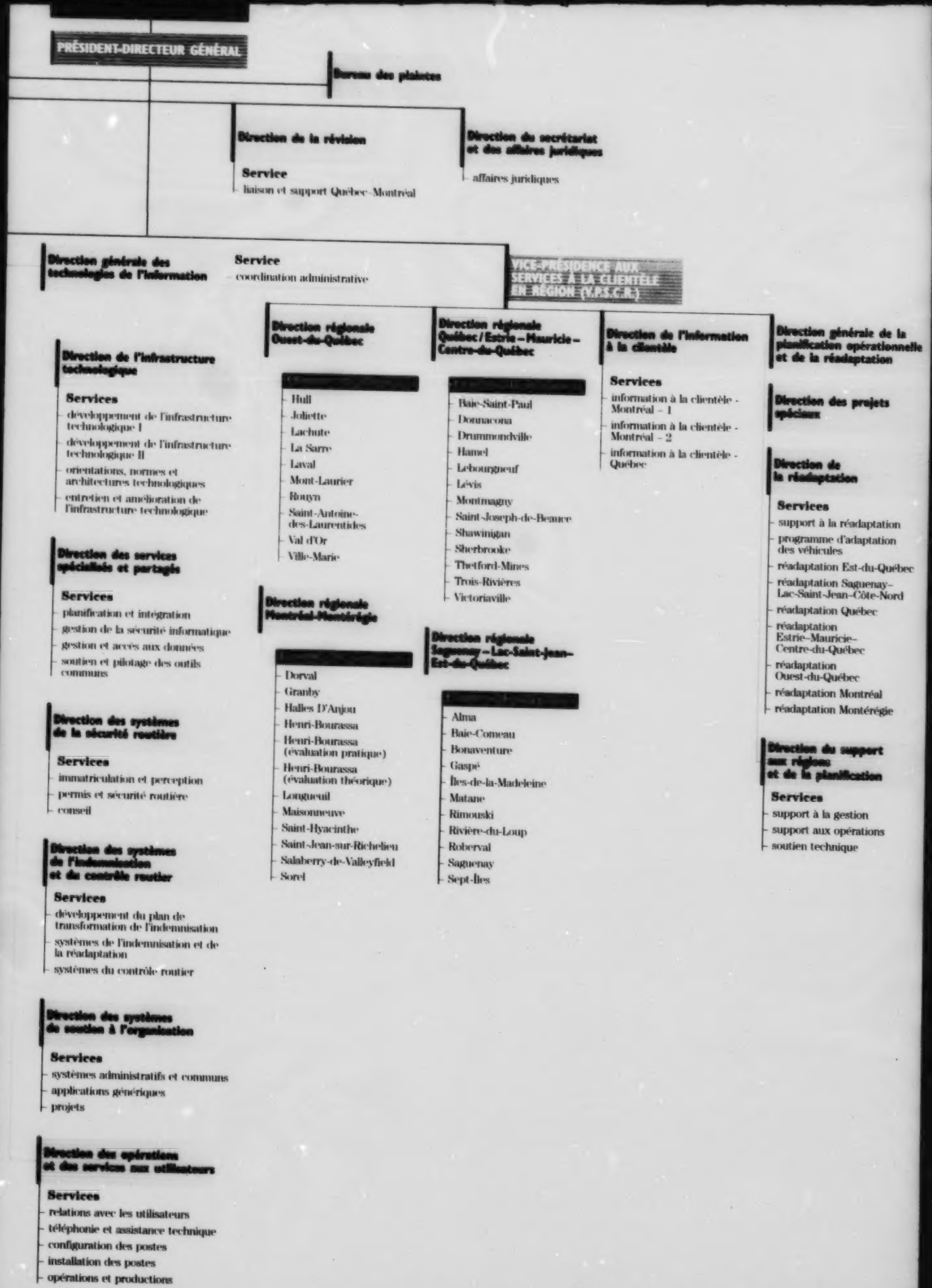
Services
- dotation, rémunération et relations professionnelles
- planification et développement

Direction des ressources financières

Services
- gestion financière
- gestion budgétaire
- trésorerie

Direction des ressources matérielles et immobilières

Services
- services auxiliaires
- approvisionnement
- gestion immobilière


PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL
Bureau des plaintes
Direction de la révision
Service
liaison et support Québec–Montréal
Direction du secrétariat et des affaires juridiques
affaires juridiques
Direction générale des technologies de l'information
Service
coordination administrative
VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE EN RÉGION (V.P.S.C.R.)
Direction de l'infrastructure technologique
Services
développement de l'infrastructure technologique I
développement de l'infrastructure technologique II
orientations, normes et architectures technologiques
entretien et amélioration de l'infrastructure technologique
Direction des services spécialisés et partagés
Services
planification et intégration
gestion de la sécurité informatique
gestion et accès aux données
soutien et pilotage des outils communs
Direction des systèmes de la sécurité routière
Services
immatriculation et perception
permis et sécurité routière
conseil
Direction des systèmes de l'indemnisation et du contrôle routier
Services
développement du plan de transformation de l'indemnisation
systèmes de l'indemnisation et de la réadaptation
systèmes du contrôle routier
Direction des systèmes de soutien à l'organisation
Services
systèmes administratifs et communs
applications génériques
projets
Direction des opérations et des services aux utilisateurs
Services
relations avec les utilisateurs
téléphonie et assistance technique
configuration des postes
installation des postes
opérations et productions
Direction régionale Ouest-du-Québec
Hull
Joliette
Lachute
La Sarre
Laval
Mont-Laurier
Rouyn
Saint-Antoine-des-Laurentides
Val d'Or
Ville-Marie
Direction régionale Montréal-Montérégie
Dorval
Granby
Halles D'Anjou
Henri-Bourassa
Henri-Bourassa (évaluation pratique)
Henri-Bourassa (évaluation théorique)
Longueuil
Maisonneuve
Saint-Hyacinthe
Saint-Jean-sur-Richelieu
Salaberry-de-Valleyfield
Sorel
Direction régionale Québec / Estrie – Mauricie – Centre-du-Québec
Baie-Saint-Paul
Donnacona
Drummondville
Hamel
Lebourgneuf
Lévis
Montmagny
Saint-Joseph-de-Beauce
Shawinigan
Sherbrooke
Thetford-Mines
Trois-Rivières
Victoriaville
Direction régionale Saguenay – Lac-Saint-Jean–Est-du-Québec
Alma
Baie-Comeau
Bonaventure
Gaspé
Îles-de-la-Madeleine
Matane
Rimouski
Rivière-du-Loup
Roberval
Saguenay
Sept-Îles
Direction de l'information à la clientèle
Services
information à la clientèle - Montréal – 1
information à la clientèle - Montréal – 2
information à la clientèle - Québec
Direction générale de la planification opérationnelle et de la réadaptation
Direction des projets spéciaux
Direction de la réadaptation
Services
support à la réadaptation
programme d'adaptation des véhicules
réadaptation Est-du-Québec
réadaptation Saguenay–Lac-Saint-Jean–Côte-Nord
réadaptation Québec
réadaptation Estrie–Mauricie–Centre-du-Québec
réadaptation Ouest-du-Québec
réadaptation Montréal
réadaptation Montérégie
Direction du support aux régions et de la planification
Services
support à la gestion
support aux opérations
soutien technique

Les unités administratives de la Société qui relèvent directement du président-directeur général sont présentées ci-dessous dans l'ordre où elles sont représentées dans l'organigramme de la page précédente. Viennent d'abord les unités regroupées sous la direction générale, puis les cinq vice-présidences : la Vice-présidence aux services aux accidentés, la Vice-présidence au contrôle routier, la Vice-présidence à la sécurité routière, la Vice-présidence à l'administration et aux finances et la Vice-présidence aux services à la clientèle en région. Chaque vice-présidence est placée sous la responsabilité d'un vice-président, lequel est appuyé par une équipe de gestion formée des directeurs et directrices qui relèvent de lui.

LA DIRECTION GÉNÉRALE

Les unités regroupées sous la direction générale sont : le Bureau des plaintes, la Direction de la vérification et des enquêtes, la Direction de la planification, de la recherche et de la modernisation, la Direction des communications, la Direction de la révision et la Direction du secrétariat et des affaires juridiques.

Le Bureau des plaintes

Le Bureau des plaintes a été mis sur pied pour porter assistance au citoyen qui s'estime lésé dans ses droits ou qui est insatisfait du service reçu. Il analyse les situations qui ont donné lieu à des plaintes et, le cas échéant, formule des recommandations touchant les lois, les règlements ou les pratiques administratives de la Société, en vue d'améliorer le service et de mieux répondre aux attentes des citoyens.

La Direction de la vérification et des enquêtes

La Direction de la vérification et des enquêtes est responsable de l'ensemble des activités en matière de vérification interne et d'enquêtes. La vérification interne est une fonction indépendante régie par une politique générale de la Société. Le travail d'enquête consiste à éclairer les décideurs sur des situations problématiques qui peuvent survenir, conformément au pouvoir que sa loi constituante confère à la Société en la matière.

La Direction de la planification, de la recherche et de la modernisation

La Direction de la planification, de la recherche et de la modernisation fait des études et des recherches. De plus, elle propose et évalue des stratégies en matière de sécurité routière et de services aux personnes accidentées. Au regard de la modernisation, la direction coordonne la planification stratégique pluriannuelle et la préparation du rapport annuel de gestion ; la Déclaration de services aux citoyens et l'amélioration continue des services sont également de son ressort.

La Direction des communications

Dans le but de promouvoir et de favoriser des relations de qualité entre la Société, sa clientèle, son personnel, ses partenaires et le public en général, la Direction des communications, par des activités d'information et de relations publiques, fait connaître la Société, ainsi que les lois et les règlements qu'elle administre. Elle mène également des activités de promotion en vue d'inciter les usagers de la route à adopter des comportements sécuritaires.

La Direction de la révision

La Direction de la révision effectue, sur demande, la révision des décisions rendues en première instance en matière d'indemnisation et soutient dans leur démarche les personnes visées.

La Direction du secrétariat et des affaires juridiques

En tant que secrétariat, la Direction du secrétariat et des affaires juridiques assure le soutien au fonctionnement du conseil d'administration, conserve les archives et les documents officiels de la Société, voit à l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels,

effectue la coordination de la sécurité informatique et pilote la refonte du Code de la sécurité routière. En matière d'affaires juridiques, elle assure la représentation de la Société devant les tribunaux de droit commun et les tribunaux administratifs ; de plus, elle apporte son soutien aux unités administratives de la Société sur toute question d'ordre juridique dans un contexte non litigieux.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES AUX ACCIDENTÉS

La Vice-présidence aux services aux accidentés est responsable du régime qui vise à compenser, jusqu'à concurrence des montants maximums prévus par la Loi, les pertes économiques réelles occasionnées par un accident d'automobile, de même que les pertes dites non économiques, comme la perte de qualité de vie consécutive à un accident. Elle est responsable de la gestion du programme de réadaptation, qui vise à ce que les personnes blessées recouvrent, le plus rapidement possible, le meilleur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle. De concert avec ses partenaires, elle participe à la mise en place de mécanismes ou de programmes permettant d'améliorer les soins et les services aux personnes accidentées. Enfin, elle joue un rôle conseil quant à l'évolution du régime d'assurance et de son administration.

LA VICE-PRÉSIDENCE AU CONTRÔLE ROUTIER

La Vice-présidence au contrôle routier contrôle, sur route et en entreprise, l'application des lois et des règlements régissant l'industrie du transport des personnes et des marchandises. Elle voit au recrutement, à l'accréditation et à la formation des mandataires en vérification mécanique, et assure la mise en place, le suivi et le contrôle du Programme d'entretien préventif. Cette vice-présidence constitue l'agence Contrôle routier Québec. Elle publie un rapport annuel de gestion qui est distinct de celui de la Société.

LA VICE-PRÉSIDENCE À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La Vice-présidence à la sécurité routière élabore des politiques, des programmes et des normes en matière de sécurité routière et voit à leur application. Elle établit des normes quant à l'accès au réseau routier et au contrôle du transport routier, et elle tient les registres officiels. Elle effectue le suivi du comportement des usagers de la route ainsi que des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Elle administre le renouvellement par la poste du permis de conduire et de l'immatriculation des véhicules routiers ; elle perçoit les contributions d'assurance, ainsi que les droits et les taxes qui s'y rapportent. Enfin, elle exerce un rôle conseil et participe à certaines activités au sein de groupes de concertation, comme les comités de travail canadiens sur l'harmonisation en matière de sécurité routière.

LA VICE-PRÉSIDENCE À L'ADMINISTRATION ET AUX FINANCES

La Vice-présidence à l'administration et aux finances fournit de l'expertise conseil, du soutien et des services aux autorités, aux gestionnaires et au personnel de la Société en matière de ressources humaines, de ressources financières, de technologies de l'information et de ressources matérielles et immobilières. Elle fournit également des services d'actuariat à la Société.

LA VICE-PRÉSIDENCE AUX SERVICES À LA CLIENTÈLE EN RÉGION

La Vice-présidence aux services à la clientèle en région fournit, sur l'ensemble du territoire québécois, les services aux usagers de la route en matière de permis de conduire et d'immatriculation. Elle assure également une aide technique aux personnes accidentées en matière d'indemnisation et gère les services de réadaptation. Enfin, elle intervient en matière de sécurité routière auprès de la population en région et soutient la concertation régionale des partenaires de la Société en la matière.

Pour compléter l'information sur la Société, les lignes qui suivent présentent un rapide survol des principaux programmes de la Société, ainsi que de sa clientèle et de ses partenaires.

DES PROGRAMMES ADAPTÉS AUX BESOINS

Les principaux programmes de la Société sont regroupés ici autour de trois thèmes : les services aux accidentés, les services aux usagers de la route et la sécurité routière.

Les services aux personnes accidentées

L'INDEMNISATION

Le traitement des demandes

Sur réception de la demande d'indemnité à la Société, un agent d'indemnisation est affecté au dossier. Il établit l'admissibilité de la personne accidentée, détermine les indemnités auxquelles elle a droit, lui fournit toute l'information utile et lui communique, par écrit, ses décisions. Un soutien technique gratuit à domicile est offert à la personne accidentée (ou à son représentant) qui a besoin d'une assistance pour remplir le formulaire de demande d'indemnité.

La révision des décisions

La personne qui se croit lésée par une décision de la Société en matière d'indemnisation peut en demander la révision. De nouvelles preuves peuvent être soumises ou ne pas l'être. Le réviseur analyse le dossier de façon indépendante et rend une nouvelle décision par écrit, en la motivant.

L'évaluation médicale

Une information médicale adéquate est nécessaire pour établir le lien de causalité entre les blessures et l'accident d'automobile, pour mesurer la capacité de la personne accidentée à accomplir ses activités habituelles et pour évaluer l'importance du préjudice non pécuniaire résultant de la persistance de séquelles. Généralement, cette information est obtenue des médecins et des autres professionnels de la santé qui se sont chargés du traitement, des médecins évaluateurs de la Société, ainsi que des experts médico-légaux.

L'information à la clientèle

Le service téléphonique automatisé offre aux personnes accidentées, ainsi qu'aux cliniques de physiothérapie, la possibilité d'obtenir des renseignements techniques relativement à leurs dossiers. Une équipe de préposés aux renseignements répond également aux questions de la clientèle. Lorsqu'un préposé n'est pas en mesure de répondre lui-même à une question, il demande à l'agent d'indemnisation responsable du dossier de le faire.

La prise en charge rapide à l'hôpital

Le service de prise en charge rapide, qui est offert dans 24 hôpitaux, permet d'ouvrir, directement à l'hôpital, le dossier d'indemnisation d'une personne accidentée. Le formulaire prescrit est rempli par un professionnel de la santé du centre hospitalier et est transmis, par voie électronique, à la Société. Ainsi, la personne accidentée est rapidement informée, de manière personnalisée, sur le régime et la Société reçoit sans délai l'information pertinente.

Les accidents à l'extérieur du Québec

Lorsqu'un résident du Québec est impliqué dans un accident de la route à l'extérieur du Québec, il a accès, par une ligne téléphonique sans frais, à des services d'information, d'assistance et de traitement rapide des dossiers. Une entente avec la Croix Bleue permet de rapatrier rapidement les blessés graves. La Société rembourse les frais engagés par les autres compagnies d'assurance, dans la mesure où certaines conditions sont respectées.

LA RÉADAPTATION

Le but de la réadaptation est de permettre aux personnes accidentées de recouvrer rapidement, et au meilleur coût, la plus grande partie de leur potentiel d'intégration sociale, scolaire ou professionnelle, et d'en favoriser le maintien. Lorsqu'un agent d'indemnisation estime qu'une personne pourrait bénéficier de la réadaptation, il transfert son dossier au service de réadaptation de sa région. Un conseiller en réadaptation établit un plan de réadaptation, en effectue le suivi et soutient la personne accidentée dans ses démarches.

LES STRATÉGIES DE SOINS À DES CATÉGORIES DE BLESSÉS

Le système intégré de traumatologie

Le système intégré de traumatologie vise à minimiser les délais d'intervention, afin de diminuer le taux de morbidité et de mortalité chez les victimes de traumatismes. Ce système fonctionne par l'intermédiaire d'un réseau d'accès rapide à des services complets en traumatologie, établi en collaboration avec de nombreux partenaires, principalement du réseau de la santé. Chaque maillon est soumis à des indicateurs particuliers de performance pour ce qui est de l'accessibilité, de l'efficacité, de la qualité et de la continuité des services.

Le traitement des troubles associés à l'entorse cervicale

Ce programme existe depuis 1998. Il s'adresse aux médecins traitants des blessés qui sont affectés de troubles associés à l'entorse cervicale. Il consiste à offrir à ces médecins un service de consultation auprès d'une équipe interdisciplinaire formée, selon les besoins, de différents professionnels : ergothérapeute, physiothérapeute, orthopédiste, neurologue, psychologue, travailleur social, chiropraticien, etc.

Les services aux usagers de la route

LE PERMIS DE CONDUIRE

Les services relatifs au permis de conduire comprennent, notamment, l'évaluation des conducteurs, la délivrance et le renouvellement d'un permis de conduire, la suspension et la révocation du permis de conduire et la révision d'une décision relative au permis de conduire à la suite d'une évaluation médicale.

L'IMMATRICULATION

Les services relatifs à l'immatriculation comprennent, notamment, la délivrance et le renouvellement de l'immatriculation, le remisage et la mise au rancart des véhicules, de même que le transfert de propriété.

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Un service téléphonique de renseignements généraux sans frais est mis à la disposition de la clientèle. L'accès par téléscripteur est également disponible pour les personnes sourdes et les malentendants. Des transactions peuvent également se faire par téléphone, comme la prise de rendez-vous pour un examen de conduite, l'annulation d'un permis de conduire, l'obtention de son dossier de conduite, la vérification de la validité d'un permis de conduire, le changement d'adresse et le remisage ou la mise au rancart d'un véhicule. Toutes ces transactions, sauf le changement d'adresse et la mise au rancart, sont également accessibles par l'intermédiaire du système de réponse vocale interactive (RVI), qui est disponible en dehors des heures normales d'affaires.

LES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La Société administre deux programmes au bénéfice des personnes handicapées :

- le programme d'adaptation des véhicules. Il a pour objet de subventionner des modifications aux véhicules des personnes handicapées dont les limitations fonctionnelles nuisent à leur capacité de prendre place dans leur véhicule ou de le conduire ;
- le programme des vignettes de stationnement. Il a pour objet d'autoriser des personnes à utiliser les aires de stationnement réservées aux personnes handicapées.

La sécurité routière

L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER

Ce programme a pour but de déterminer et d'appliquer les règles de délivrance et de maintien du privilège de conduire et de circuler avec un véhicule sur le réseau routier public. L'application de ce programme se traduit par des actions, des moyens et des outils liés à la délivrance du permis de conduire et de l'immatriculation, à la vérification mécanique et l'entretien préventif des véhicules, de même qu'au contrôle de l'assurance responsabilité.

LA GESTION DES REGISTRES

Ce programme a pour but de remplir, de conserver et de tenir à jour tous les registres officiels en sécurité routière. Ces registres portent sur l'immatriculation des véhicules, sur les permis de conduire, sur le dossier des conducteurs, sur le dossier des propriétaires et exploitants de véhicules lourds, sur les commerçants et les recycleurs accrédités, ainsi que sur les rapports d'accidents remplis par les corps policiers.

LA PROMOTION DE COMPORTEMENTS SÉCURITAIRES

Ce programme vise à inciter les usagers de la route à adopter des comportements respectant les normes de sécurité routière. Il comprend la mise à jour de la table des points d'inaptitude, le suivi des comportements à risque chez les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, et les campagnes de promotion de la sécurité routière touchant, par exemple, la conduite sous l'effet de l'alcool ou la vitesse excessive.

LES NORMES DE SÉCURITÉ DES VÉHICULES

Le Programme de vérification mécanique périodique est obligatoire. Il prévoit qu'une vérification doit être effectuée tous les six mois ou une fois par année, selon le type de véhicule, en vue d'établir l'état de fonctionnement des composantes et de l'équipement du véhicule. Toutefois, tout propriétaire de véhicules qui détient un ou des véhicules soumis au contrôle de la vérification mécanique périodique peut choisir d'agir de manière préventive en appliquant le Programme d'entretien préventif. La Société contrôle la qualité du travail effectué par les mandataires qui effectuent la vérification mécanique des véhicules.

LE CONTRÔLE DU TRANSPORT ROUTIER

Le contrôle de la conformité aux lois et règlements régissant le transport routier se fait sur route, où il vise à repérer les transporteurs non conformes. Il se fait également en entreprise pour y reconnaître les entreprises qui ne se soumettent pas aux exigences et, le cas échéant, pour prendre les mesures appropriées.

DES MILLIONS DE CLIENTS : CITOYENS ET ENTREPRISES

Les 7,5 millions de personnes qui résident au Québec bénéficient du régime public d'assurance automobile. Ainsi, n'importe où dans le monde, elles sont couvertes, sans égard à la faute, pour les dommages corporels résultant d'un accident d'automobile. Le régime s'applique également aux personnes qui résident à l'extérieur du Québec et qui circulent sur les routes de la province dans une voiture immatriculée au Québec.

Les conducteurs d'automobiles, de motocyclettes et de véhicules lourds, y compris les apprentis conducteurs, les propriétaires de véhicules, individus et entreprises, les propriétaires et exploitants de véhicules lourds de transport de personnes et de marchandises, les propriétaires de limousines et de taxis, les accidentés de la route et les personnes handicapées comptent parmi les clients particuliers de la Société.

DES PARTENAIRES INDISPENSABLES

Pour accomplir sa mission et les mandats qui lui sont confiés, la Société doit s'allier à de nombreux partenaires indispensables qui viennent accroître sa capacité d'action et de prestation de services.

Pour l'aider à répondre aux besoins des personnes accidentées, les principaux partenaires de la Société sont le réseau de la santé et des services sociaux, y compris les services ambulanciers, les associations médicales et les centres de réadaptation ; les municipalités ; le réseau de la sécurité publique, y compris les corps de policiers et de pompiers ; le réseau de l'éducation ; les associations et les groupes d'entraide ; l'Office des personnes handicapées du Québec ; et les universités, pour le volet de la recherche et de l'enseignement. Ces partenaires sont aussi des collaborateurs en ce qui a trait à la sécurité routière.

La Société n'est pas seule, loin de là, à agir dans le domaine de la sécurité routière. Parmi ses principaux partenaires publics, mentionnons l'ensemble des corps policiers qui assurent la surveillance routière, les ministères québécois suivants : Justice, Sécurité publique, Transports, de même que la Commission des transports du Québec, le réseau de la santé publique, les municipalités, l'American Association of Motor Vehicle Administrators (AAMVA), l'Alliance pour la sécurité des véhicules commerciaux (ASVC), les administrations des États américains et le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), sans oublier les ministères et les organismes de transport des autres provinces canadiennes et du Canada.

La Société peut également compter sur de nombreux partenaires privés, dont les mandataires en permis et immatriculation, les mandataires en vérification mécanique, l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR), CAA Québec, la Corporation des concessionnaires automobiles du Québec, les associations de camionnage et de transport par autobus, les compagnies d'assurance, le Bureau d'assurance du Canada, le Groupement des assureurs automobiles, et la Fédération québécoise des centres de réadaptation pour personnes alcooliques et autres toxicomanes.

LES OBJECTIFS

Pour l'année 2001, les objectifs de la Société découlent de son plan stratégique 2001-2005. La Société se donne également comme objectif de respecter, au mieux, chacune des normes de prestation de services qui se trouvent dans sa Déclaration de services aux citoyens.

LE PLAN STRATEGIQUE

La Société a l'ambition de faire en sorte que le Québec demeure dans le peloton de tête des pays du monde pour les deux grands volets de la mission que lui a confiée le législateur, la sécurité routière et l'assurance automobile. Cette ambition de la Société se reflète clairement dans les deux grandes orientations de son plan stratégique 2001-2005 : « des routes parmi les plus sûres au monde » et « un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde ».

En matière de sécurité routière, la Société vise, d'une part, à réduire le bilan routier au moyen d'un ensemble de mesures et, d'autre part, à améliorer son service en ce qui concerne la gestion de l'accès au réseau routier, c'est-à-dire l'obtention et le maintien du permis de conduire et l'immatriculation des véhicules.

De concert avec ses partenaires, la Société vise à ce que, à la fin de 2005, le nombre de décès et de blessés graves sur les routes soit réduit de 15 p. 100, ce qui signifie un bilan routier d'au plus 650 décès et 4 750 blessés graves. La Société se propose de contribuer largement à l'atteinte de cet objectif en menant un ensemble d'actions ciblées en vue de faire évoluer le comportement des usagers de la route et de faire respecter les normes de sécurité des véhicules. Les actions envisagées ont rapport, notamment, à la consommation d'alcool, à la vitesse excessive, aux conducteurs à haut risque et aux défectuosités mécaniques.

Par ailleurs, la Société se propose de mieux outiller ses employés pour leur permettre d'intervenir et d'informer les citoyens sur leur dossier global de sécurité routière.

Conformément aux orientations gouvernementales en la matière, elle se propose également de développer la prestation électronique de services en rapport avec le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules.

En matière d'assurance automobile, la Société vise à améliorer les services aux accidentés et à maintenir les contributions d'assurance à un niveau qui les situe parmi les moins élevées en Amérique du Nord.

Du côté des services aux accidentés, la Société se propose, notamment, de mieux assurer la qualité des décisions, de réduire les délais de paiement des indemnités, d'accélérer la révision des décisions et, en collaboration avec ses partenaires du réseau de la santé, de faire en sorte que les accidentés puissent recevoir, au moment opportun, les traitements appropriés à leur état.

L'annexe 4 présente des extraits du plan stratégique 2001-2005 de la Société.

LA DECLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Depuis longtemps, la Société se préoccupe de la qualité de son service à la clientèle et, au cours des dernières années, elle a pris des engagements publics à cet égard. La Déclaration de services aux citoyens qu'elle a rendue publique en avril 2001 se situe dans le prolongement de ces démarches antérieures.

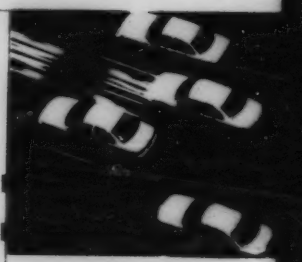
Cette déclaration de services fait état de normes qualitatives et quantitatives à l'égard de l'offre des principaux services de la Société. Ces normes se répartissent en trois groupes :

- les normes de portée générale. Elles portent, notamment, sur l'attitude du personnel, sur les communications téléphoniques et écrites, ainsi que sur le traitement des plaintes ;
- les normes relatives aux services aux personnes accidentées. Elles portent sur l'indemnisation, sur la réadaptation et sur la révision des décisions d'indemnisation ;
- les normes relatives aux services aux usagers de la route. Elles portent sur les services téléphoniques, les services au comptoir, l'évaluation des conducteurs, le renouvellement du permis de conduire et de l'immatriculation, la décision de retirer le permis de conduire et la révision de cette dernière.

Dans les trois groupes, il est fait état de bon nombre de normes de diligence.

L'annexe 5 contient le texte intégral de la déclaration de services de la Société.

LES RÉSULTATS



Les résultats de la Société pour 2001 sont présentés en trois sections :

LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS 27

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE 53

LE FINANCEMENT DU RÉGIME D'ASSURANCE 66

Chaque section donne une description des résultats obtenus à l'égard des objectifs annoncés dans le plan stratégique et des normes de service avancées dans la Déclaration de services aux citoyens.

LA QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENS

LES SERVICES DANS LEUR ENSEMBLE

Les résultats de la présente section se rapportent à des normes de prestation de services énoncées dans la Déclaration de services aux citoyens.

Normes de prestation de services - 2001

Source : Déclaration de services aux citoyens

Les normes de prestation de services de la présente section portent sur le comportement du personnel, les communications avec les citoyens et le traitement des plaintes.

En ce qui concerne le comportement du personnel

Norme : Nous vous accordons notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie

RÉSULTAT : Dans les enquêtes menées en 2000 et en 2001, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour le respect :

Agents d'indemnisation	8,8
Agents de révision	7,2
Préposés au service au comptoir	9,1
Préposés à l'information par téléphone	8,8

COMMENTAIRES :

Les notes de satisfaction citées à l'égard de cette norme et des quatre normes suivantes proviennent de trois enquêtes par sondage :

- la première, menée en mars 2000 par la firme Léger & Léger - Recherche et stratégie marketing, visait à déterminer les attentes de la clientèle par rapport aux services d'indemnisation et à évaluer la satisfaction par rapport au travail des agents d'indemnisation et au travail des agents de révision ;
- la deuxième, menée en décembre 2000 par la firme Léger Marketing, portait sur la satisfaction de la clientèle s'étant présentée dans un centre de service de la Société ou chez l'un de ses mandataires en rapport avec le permis de conduire ou l'immatriculation d'un véhicule ;
- la troisième, menée en décembre 2001 par la firme SOM, visait à évaluer les attentes et le niveau de satisfaction de la clientèle ayant communiqué par téléphone avec les services d'information à la clientèle de la Société.

« La primauté du client » est une valeur de la Société qui se reflète notamment dans le respect et la courtoisie dont chacun doit faire preuve dans ses communications avec la clientèle. Divers moyens sont employés pour assurer l'application de cette norme de service. À titre d'exemples, signalons :

- des programmes de formation axés sur la rapidité des services offerts ainsi que sur la courtoisie, le respect et l'empathie ;
- des rencontres régulières avec le personnel de première ligne portant entre autres sur le comportement avec la clientèle ;
- des employés de première ligne informés des résultats des enquêtes sur la satisfaction de la clientèle, afin de les encourager à continuer à donner un service de qualité.

Norme : Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit

RÉSULTAT : Amélioration nécessaire

COMMENTAIRES :

Les employés de la Société dirigent volontiers les citoyens vers les services appropriés. Ainsi, en ce qui concerne les plaintes, la déclaration de services aux citoyens énonce : « Chaque membre de notre personnel peut vous prêter assistance et veiller à ce que votre plainte soit clairement formulée et bien acheminée pour traitement ».

Sur un autre plan, dans des enquêtes menées en 2000 et en 2001, une majorité de la clientèle s'est dite tout à fait ou assez satisfaite des heures d'affaires de la Société (85 p. 100 pour les centres de service et 80 p. 100 pour les services téléphoniques), et 95 p. 100 des répondants ont dit être d'avis que le point de service où ils se sont présentés était très ou plutôt facile d'accès.

Par contre, la clientèle n'est pas très satisfaite de la disponibilité des agents d'indemnisation (6,7 sur 10) et des agents de révision (6,5 sur 10). De plus, l'accès par téléphone aux services de la Société doit être amélioré. Ainsi, en 2001, il est trop souvent arrivé que des clients n'ont pu obtenir la communication ; c'était le cas 3 fois sur 4 pour les services aux accidentés. Pour corriger le problème, la Société a décidé d'ajouter des préposés et de développer, au cours des deux prochaines années, l'infrastructure technologique des centres d'appel.

La volonté de faciliter l'accès aux services, au bénéfice des citoyens, se reflète également dans diverses autres initiatives destinées à accroître la capacité de service, comme l'ajout de ressources dans les secteurs de l'indemnisation et des renseignements généraux.

Norme : Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité

RÉSULTAT : Dans les enquêtes menées en 2000 et en 2001, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour l'équité :

Agents d'indemnisation	8,5
Agents de révision	6,0
Préposés au service au comptoir	9,3
Préposés à l'information par téléphone	8,7

Dans les mêmes enquêtes, les notes moyennes suivantes (sur 10) sont accordées pour la confidentialité[3] :

Agents d'indemnisation	9,2
Préposés au service au comptoir	9,0
Préposés à l'information par téléphone	9,0

COMMENTAIRES :

« L'intégrité et l'équité dans toutes ses actions » est une valeur de la Société. Tout est mis en œuvre pour s'assurer que chaque client sera traité de façon équitable. Les notes moyennes en ce qui concerne l'équité sont d'ailleurs plutôt élevées, à l'exception du cas des agents de révision. Dans leur cas, toutefois, on peut supposer que l'appréciation des répondants est influencée par la satisfaction ou par l'absence de satisfaction à l'égard de la décision rendue. Par ailleurs, signalons que, dans l'une des enquêtes mentionnées, les répondants ont accordé une note moyenne de 8,9 sur 10 à l'équité inter-régionale (« Avoir la même qualité de service où que vous résidiez »).

Les résultats montrent, hors de tout doute, que les citoyens ont une haute opinion de la confidentialité dans le traitement de leur dossier. Pour continuer à mériter la confiance des citoyens, la Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels et a sensibilisé l'ensemble de son personnel à cet égard. Malgré le volume de dossiers et le nombre de personnes qui ont accès aux renseignements dans l'accomplissement de leurs tâches, il n'y a pratiquement pas eu de plaintes à ce sujet[4].

À la suite des incidents qui ont fait la manchette et où des manquements aux règles de confidentialité ont été constatés, un plan d'action, s'échelonnant sur trois ans, a été adopté. Parmi les éléments qui ont fait l'objet d'une attention prioritaire, mentionnons la révision des droits d'accès, l'investigation des écritures de journalisation et la sensibilisation des utilisateurs[5].

3 Les enquêtes n'ont pas abordé la question de la confidentialité en rapport avec le travail des agents de révision.

4 Certaines réserves ont été émises quant au système d'information sur les plaintes de la Société. Voir à ce sujet le chapitre intitulé Des réalisations.

5 Le chapitre intitulé L'application de certaines politiques gouvernementales *traite de la protection des renseignements personnels à la Société.*

Norme : Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible

RÉSULTAT : Dans les enquêtes effectuées en 2000 et en 2001, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour la simplicité du langage utilisé :

Agents d'indemnisation	8,2
Agents de révision	8,5
Préposés au service au comptoir	9,2
Préposés à l'information par téléphone	9,0

COMMENTAIRES :

La clientèle est satisfaite de la simplicité et de la clarté du langage utilisé. De plus, la Société a amorcé des travaux de simplification des communications écrites avec sa clientèle. Ces travaux ont rapport, dans un premier temps, à l'ensemble de la correspondance et des formulaires relatifs au permis de conduire et à l'immatriculation. Au cours des prochaines années, un projet semblable est prévu pour les services de l'indemnisation.

Norme : Nous vous fournissons des renseignements sur lesquels vous pouvez vous fier

RÉSULTAT : Dans les enquêtes menées en 2000 et en 2001, les répondants accordent les notes moyennes suivantes (sur 10) pour la fiabilité du service :

Agents d'indemnisation	8,4
Préposés au service au comptoir	9,2
Préposés à l'information par téléphone	8,6

COMMENTAIRES :

La perception de la fiabilité des services est plutôt bonne dans l'ensemble. En ce qui concerne les agents de révision, il n'y a pas eu de question portant sur la fiabilité, mais plutôt sur le caractère neutre et impartial de la révision. On peut supposer que la note moyenne de 5,0 sur 10 accordée par les répondants à cet égard est influencée par leur satisfaction ou leur absence de satisfaction à l'égard de la décision rendue.

Par ailleurs, la Société prend les moyens pour assurer la fiabilité de l'information transmise à la clientèle, comme voir à ce que tous les employés en cause soient informés, sans délai, de tout changement législatif ou administratif.

En ce qui concerne les communications avec les citoyens

Norme : Au téléphone, nous vous répondons en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé

INDICATEUR : Proportion des appels pris en 3 minutes ou moins

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 65 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

Le taux de respect de la norme varie de 53 à 73 p. 100 dans les divers services téléphoniques de la Société. Cette performance s'explique principalement par de nombreux départs et absences prolongées de préposés, et par les délais subis pour le recrutement de nouveaux employés. Un accroissement du nombre d'appels de la part de personnes accidentées a également été constaté.

En vue d'améliorer le service téléphonique, 22 postes additionnels de préposés ont été créés et un projet en cours vise à faire évoluer l'infrastructure technologique des centres d'appel de la Société au cours des deux prochaines années.

Norme : Si nous devons vous rappeler, nous le faisons en 2 jours ouvrables ou moins

INDICATEUR : Proportion des retours d'appels en 2 jours ouvrables ou moins

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 82 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

La cible 2001 a été atteinte. La performance de la Société était de l'ordre de 95 p. 100 l'année précédente. La baisse constatée en 2001 est liée, pour l'essentiel, au sous-effectif marqué des agents d'indemnisation. Cette situation a commencé à se rétablir, grâce au redressement en cours de l'effectif des agents d'indemnisation, et devrait continuer à s'améliorer au cours de l'année 2002.

Norme : Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins

INDICATEUR : Proportion de la correspondance traitée en 10 jours ouvrables ou moins

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 94 p. 100 des cas, de mai à décembre

COMMENTAIRES :

Les délais ont commencé à être mesurés en mai, un mois après la publication de la Déclaration de services aux citoyens. La performance s'est maintenue depuis.

Norme : Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins

INDICATEUR : Proportion du courrier électronique traité en 2 jours ouvrables ou moins

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 99 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

La très grande majorité des courriels adressés à la Société obtient une réponse dans un délai d'un jour ouvrable, souvent la journée même où ils sont reçus.

En ce qui concerne le traitement des plaintes

Norme : Si vous nous téléphonez au sujet d'une plainte, nous vous rappelons en moins d'un jour ouvrable

INDICATEUR : Proportion des cas où le délai est respecté

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 94 p. 100 des cas, de janvier à décembre

COMMENTAIRES :

La mesure du résultat ne porte que sur les plaintes enregistrées dans le système d'information sur les plaintes de la Société. Or, seules les plaintes reçues au niveau des directions, ou plus haut dans la hiérarchie, sont enregistrées dans ce système d'information. De plus, les contrôles en place ne permettent pas de savoir dans quelle proportion les plaintes reçues y sont effectivement enregistrées.

Le taux de respect de cette norme se maintient depuis trois ans.

Norme : Si vous nous écrivez au sujet d'une plainte, nous traitons votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables

INDICATEUR : Proportion des cas où le délai est respecté

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

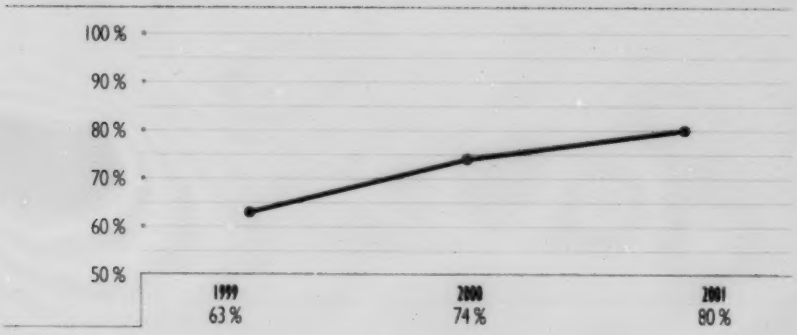
RÉSULTAT : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas, de janvier à décembre

COMMENTAIRES :

Il faut appliquer au présent résultat les réserves formulées dans les commentaires se rapportant à la norme précédente.

Le taux de respect de cette norme de prestation de services s'est amélioré, de façon constante, au cours des trois dernières années, comme l'illustre le graphique ci-dessous.

RÉPONSE EN 15 JOURS AUX PLAINTES ÉCRITES



Les résultats de la présente section se rapportent, d'une part, à des objectifs du plan stratégique et, d'autre part, à des normes de prestation de services énoncées dans la Déclaration de services aux citoyens.

Objectifs stratégiques 2005

Source : Plan stratégique
Orientation 2 - Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde
Axe d'intervention 2.1 - De meilleurs services aux accidentés

Objectif de l'axe d'intervention

Objectif : Améliorer le service à la clientèle accidentée

INDICATEUR : Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services

CIBLE 2005 : Aucune n'a été fixée

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT : La note moyenne de satisfaction à l'égard de l'ensemble des services reçus en indemnisation est de 7,8 sur 10

En ce qui concerne le travail des agents d'indemnisation, les aspects suivants, confidentialité, respect, équité et fiabilité, sont les plus prisés, avec des notes moyennes supérieures à 8,5 sur 10 ; les points les moins bien cotés sont la disponibilité des agents d'indemnisation et les délais de paiement des indemnités, avec des notes moyennes inférieures à 7 sur 10.

En ce qui concerne le travail des agents de révision, l'élément de satisfaction qui ressort est la simplicité du langage utilisé (8,5 sur 10) ; les points les moins bien appréciés sont le caractère neutre et impartial de la révision, l'équité du traitement reçu et la disponibilité des agents de révision, avec des notes moyennes inférieures à 7 sur 10.

COMMENTAIRES :

Les résultats proviennent d'une enquête menée en mars 2000 par la firme Léger & Léger - Recherche et stratégie marketing. Cette enquête visait à déterminer les attentes de la clientèle par rapport aux services d'indemnisation, et à évaluer la satisfaction par rapport au travail des agents d'indemnisation et au travail des agents de révision.

Lors de la formation des agents d'indemnisation, l'accent est mis, particulièrement, sur la rapidité des services offerts, la courtoisie, le respect et l'empathie. À l'avenir, la formation sur les comportements et les attitudes sera encore améliorée.

L'arrivée de nouveaux agents d'indemnisation au cours de 2002 aura notamment pour effet de favoriser de meilleurs contacts avec la clientèle accidentée. Cela devrait éventuellement se refléter dans une plus grande satisfaction de la clientèle, notamment à l'égard de la disponibilité des agents d'indemnisation.

Objectifs spécifiques

Objectif: Accroître à 75 p. 100 la proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide des accidentés directement à partir de l'établissement hospitalier où ils sont hébergés

INDICATEUR: Proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide

CIBLE 2005: 75 p. 100

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: Entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001, environ 52 p. 100 des personnes hospitalisées à la suite d'un accident d'automobile ont eu accès au service de prise en charge rapide

COMMENTAIRES:

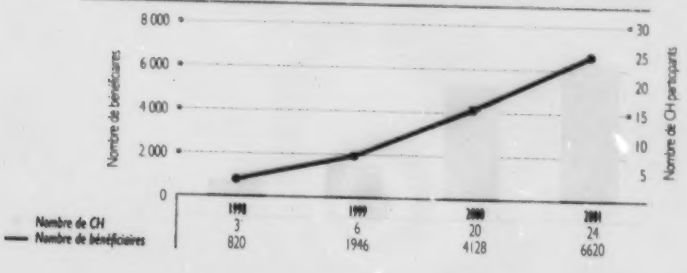
Le projet de « prise en charge rapide » a vu le jour en 1998 et s'est implanté graduellement jusqu'en 2001. Il consiste à fournir, avec la collaboration d'une infirmière de l'hôpital (établissements hospitaliers liés par contrat), de l'information sur le régime d'assurance automobile adaptée à la situation de chaque client et à procéder, avec l'accord de l'accidenté, à l'ouverture de son dossier à la Société. Les données ainsi recueillies sont transmises à la Société au moyen d'un lien d'échange électronique. Sur réception des données, la personne accidentée est prise en charge immédiatement par un agent d'indemnisation, afin de cerner rapidement sa situation sur les plans médical et financier.

Cette façon de faire vise à diminuer les délais pour l'émission du premier paiement d'indemnité et pour l'envoi en réadaptation. Un sondage postal réalisé en mai 2000, auprès de personnes ayant bénéficié du service, a permis de constater que leur taux de satisfaction est très élevé. Parmi ces personnes, 98 p. 100 trouvent que ce service répond à un besoin et qu'il devrait être généralisé dans les hôpitaux.

Du 1er avril 2000 au 31 mars 2001, 4 986 personnes se sont prévalues de la prise en charge rapide; parmi elles, 2 094 étaient hospitalisées (42 p. 100). À partir des données du ministère de la Santé et des Services sociaux (banque de données MED-ÉCHO), on estime à 4 023 le nombre de victimes hospitalisées admissibles à l'assurance automobile au cours de la même période. Les personnes hospitalisées qui se sont prévalues de la prise en charge rapide représentent donc une proportion d'environ 52 p. 100 du total (2 094 sur 4 023).

Le graphique ci-dessous illustre la croissance comparée du nombre de personnes qui se sont prévalues de la prise en charge rapide et du nombre de centres hospitaliers participants (données par année civile). Cette croissance permet de croire que la cible 2005 pourra être atteinte.

PRISE EN CHARGE RAPIDE : ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CH PARTICIPANTS ET DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES



Objectif: Réduire le délai entre l'accident et le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu pour les bénéficiaires du processus de prise en charge rapide

INDICATEUR: Délai moyen entre l'accident et l'émission du premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu

CIBLE 2005: 25 jours

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: 32 jours

COMMENTAIRES:

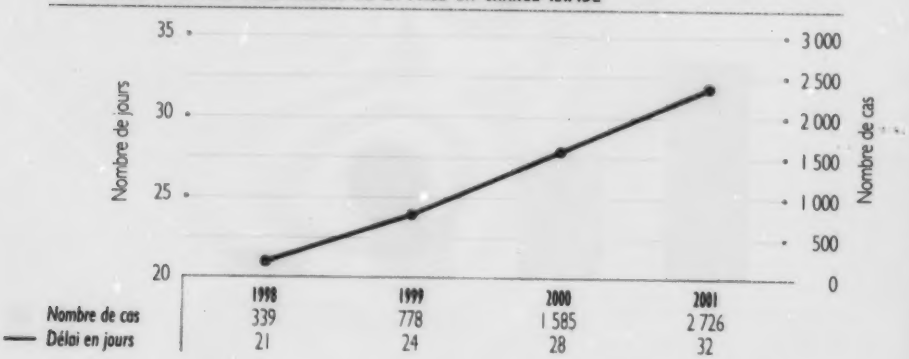
Le libellé de l'objectif dans le plan stratégique est: « Réduire le délai entre l'accident et le paiement du premier chèque de remplacement du revenu pour les bénéficiaires du processus de prise en charge rapide ». La précision apportée à l'objectif et à l'indicateur vise à tenir compte du programme de virement automatique au compte du bénéficiaire ou de son représentant, instauré en novembre 2000.

Le délai moyen pour effectuer le premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu aux personnes qui bénéficient de la prise en charge rapide s'allonge d'année en année, selon un taux de croissance semblable à celui du nombre de personnes qui ont bénéficié du service et ont reçu une indemnité de remplacement du revenu. La principale raison en est la charge de travail élevée de chacun des agents d'indemnisation, conséquence d'un sous-effectif aggravé en 2001 par le départ de plusieurs agents.

Des ressources additionnelles ont été allouées pour redresser la situation et le recrutement se poursuit. Des efforts importants doivent être faits pour assurer la formation des nouveaux agents. La durée de leur formation de base étant de six mois, il n'est pas possible de compter rapidement sur une amélioration de la capacité de production.

La performance sur ce plan devrait s'améliorer au début de 2003.

DÉLAI MOYEN D'ÉMISSION DU 1er PAIEMENT DE L'INDEMNITÉ DE REMPLACEMENT DU REVENU POUR LES BÉNÉFICIAIRES DE LA PRISE EN CHARGE RAPIDE



	1998	1999	2000	2001
Nombre de cas	339	778	1 585	2 726
Délai en jours	21	24	28	32

Objectif: Réduire les délais administratifs dans le traitement des dossiers de la clientèle accidentée en révisant en profondeur les façons de faire en matière d'indemnisation

ÉTAT DE SITUATION:

En ce qui concerne cet objectif, un indicateur sera mis au point au cours de 2002.

En augmentant le nombre de productions hebdomadaires de paiement, la Société a ramené à trois jours le délai maximal entre l'autorisation d'un paiement par un agent d'indemnisation et l'émission du paiement. Auparavant, le délai maximal entre l'autorisation et le paiement pouvait atteindre 8 jours dans le cas d'un premier paiement régulier et 14 jours dans le cas d'un remboursement de frais.

Pour réduire le délai entre l'accident et le premier paiement, au lieu d'attendre la réception d'une demande d'indemnité, la Société se propose, d'ici à quelques années, d'adopter une nouvelle approche: pour certaines catégories de dossiers, elle communiquera avec la victime dans les deux jours suivant la déclaration du fait accidentel, afin de lui faire remplir une demande d'indemnité.

Objectif: Améliorer la qualité globale du service et assurer la qualité des décisions en mettant l'accent sur le contrôle de la qualité et sur la formation du personnel

ÉTAT DE SITUATION:

Le contrôle de la qualité ne s'est pas effectué de façon systématique en 2001. À cause de la situation de sous-effectif vécue dans les services aux accidentés, toutes les ressources ont dû être utilisées de façon prioritaire au traitement des dossiers d'indemnisation. Des contrôles ont tout de même été effectués pour les dossiers où l'incapacité subsiste après 90 jours et pour ceux où la victime, deux ans après l'accident, n'est pas en mesure de reprendre l'emploi qu'elle occupait quand l'accident est survenu.

Au cours de 2002, la Société projette d'instaurer un contrôle de qualité systématique en matière d'indemnisation.

La formation du personnel est considérée comme primordiale. La priorité a été accordée, en 2001, à la formation des nombreux nouveaux agents d'indemnisation.

Les efforts d'embauche et de formation de nouveaux agents d'indemnisation se poursuivront tout au long de 2002. Aussitôt terminée la formation des nouveaux agents, une suite sera donnée aux besoins de formation continue.

Objectif: Développer et maintenir le partenariat en matière de traumatologie afin d'assurer un service efficace dans la chaîne de services pré-hospitaliers, hospitaliers et post-hospitaliers.

INDICATEUR: Taux de mortalité des blessés graves ayant un indice de gravité des blessures (Injury Severity Score ou ISS) de 50

CIBLE 2005: En deçà de 20 p. 100

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: Le taux de mortalité des blessés graves avec un ISS de 50 est passé de 52 p. 100 à 18 p. 100 durant la période d'implantation du système intégré de traumatologie, entre 1992 et 1998

COMMENTAIRES:

Le libellé de l'objectif dans le plan stratégique est : « Maintenir à moins de 20 p. 100 le taux de mortalité des blessés graves ». La nouvelle formulation vise à mettre en lumière le rôle essentiel des partenaires du réseau de la santé. De plus, l'indicateur a été précisé en le restreignant aux cas où l'indice de gravité des blessures est de 50, afin de correspondre aux études publiées sur le sujet.

Grâce au système intégré de traumatologie, la qualité et la rapidité des interventions qui font suite à un accident d'automobile ont été grandement améliorées. La coordination des actions des différents maillons de la chaîne a eu une incidence directe et positive sur le nombre de survivants, la gravité des blessures et les séquelles consécutives.

Par le truchement du Groupe conseil en traumatologie, la Société vise notamment :

- à formaliser et à diffuser les pratiques en matière de soins, afin d'en assurer l'uniformité dans tout le Québec ;
- à formaliser les corridors de services et à les rendre fonctionnels.

La prochaine étude établissant la valeur de l'indicateur est attendue en 2005.

Objectif : Réaliser un programme d'amélioration continue de la qualité des services du réseau des centres de traumatologie

INDICATEUR : Nombre d'établissements visités

CIBLE 2005 : Tous les établissements visités en cinq ans

CIBLE 2001 : Visite de 16 établissements

RÉSULTAT : Visite de 19 établissements

COMMENTAIRES :

Le libellé de l'objectif sur le plan stratégique est : « Maintenir et améliorer le système intégré de traumatologie par le truchement de l'accréditation des établissements ». La nouvelle formulation est plus précise.

Le programme d'amélioration de la qualité des services prévoit l'évaluation successive de tous les centres de traumatologie du réseau selon un cycle quinquennal. En 2001, il a permis, notamment, de vérifier la qualité des programmations cliniques, de consolider les corridors de services et de constater certains gains en efficience (durée de séjour, délai de transfert).

Un système permanent de monitorage du réseau de traumatologie sera mis en place au cours des deux prochaines années, en partenariat avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, afin de faciliter le suivi et l'évaluation des centres de traumatologie.

Objectif : Dans un délai de 30 jours de l'envoi d'un accidenté en réadaptation, élaborer un plan d'action comportant un objectif spécifique et au moins une intervention

INDICATEUR : Proportion des cas où un plan est élaboré dans un délai de 30 jours

CIBLE 2005 : L'objectif est atteint dans tous les cas

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT : En 2001, l'objectif a été atteint dans 72 p. 100 des cas

COMMENTAIRES :

Selon une norme de la Déclaration de services aux citoyens, au plus tard 15 jours après qu'un agent d'indemnisation a décidé de faire bénéficier un accidenté de la réadaptation et a envoyé son dossier au secteur visé, le dossier est assigné à un conseiller en réadaptation. Selon le présent objectif, ce conseiller doit avoir inscrit au dossier, avant le 31e jour de l'envoi du dossier au secteur de la réadaptation, un plan de réadaptation comportant un objectif spécifique et au moins une intervention.

Cet objectif correspond à une volonté de réduire le délai de façon importante, puisque le délai de 30 jours commençait auparavant à courir à compter de l'assignation d'un dossier à un conseiller en réadaptation. L'importance du changement intervenu explique le degré de performance constaté en 2001.

Objectif: Traiter les demandes de révision des accidentés dans un délai de trois mois dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel ne sont nécessaires

INDICATEUR: Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les trois mois

CIBLE 2005: Aucune n'a été fixée

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: 56,0 p. 100 des dossiers ont été traités dans un délai de trois mois

COMMENTAIRES:

Le délai moyen a été de 3,3 mois en 2001 dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel n'étaient nécessaires. (Voir aussi les commentaires relatifs à l'objectif suivant.)

Objectif: Traiter les demandes de révision des accidentés dans un délai de cinq mois dans les cas où une rencontre ou des documents additionnels sont nécessaires

INDICATEUR: Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les cinq mois

CIBLE 2005: Aucune n'a été fixée

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: 58,1 p. 100 des dossiers ont été traités dans un délai de cinq mois

COMMENTAIRES:

Le délai moyen a été de 5,3 mois en 2001 dans les cas où une rencontre ou un document additionnel étaient nécessaires.

Pour les besoins de cet objectif et de l'objectif précédent, le calcul du délai ne se fait pas à compter de la réception de la demande de révision, mais à partir du moment où le dossier est complet et où il est assigné à un réviseur. Toutefois, la Société a l'intention de revoir son objectif en fonction du délai total. Ce changement donnerait un portrait plus juste de la situation telle qu'elle est perçue par le client et répondrait à des préoccupations soulevées par le Protecteur du citoyen et par le Vérificateur général. À l'occasion de la Commission parlementaire de l'automne 2001 sur le régime d'assurance automobile, certains commentaires ont été formulés relativement aux délais de traitement d'une demande de révision. Afin de réduire le plus possible ces délais, la Société revoit actuellement le processus de traitement d'une demande de révision ainsi que ses méthodes de travail.

Normes de prestation de services - 2001

Source : Déclaration de services aux citoyens

Norme : Si vous en avez besoin, nous vous fournissons une aide technique pour remplir votre demande d'indemnité

COMMENTAIRES :

La Société n'a pas mesuré le résultat obtenu à l'égard de cette norme. Elle croit néanmoins que celle-ci est respectée, car aucune plainte n'a été enregistrée à l'égard de ce service, qui est fourni sur demande. Toutefois, les limites de son système d'information sur les plaintes[6] ne lui permettent pas de l'affirmer avec certitude.

Norme : Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, un agent d'indemnisation vous téléphone dans les 14 jours qui suivent la réception de votre demande d'indemnité pour voir avec vous les détails de votre demande

INDICATEUR : Proportion des cas où un agent téléphone dans les 14 jours

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 65 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

La cible n'a pu être atteinte en raison, principalement, de la charge de travail élevée de chacun des agents d'indemnisation, conséquence d'un sous-effectif aggravé en 2001 par le départ de plusieurs agents.

Au cours de l'année 2001, des efforts ont été consacrés à l'engagement massif de ressources et à leur formation. La durée de la formation de base des nouveaux agents étant de six mois, il n'a pas été possible de combler rapidement les postes vacants.

Ces efforts se poursuivront en 2002, ce qui permettra de diminuer la charge de travail de chaque agent et, conséquemment, d'améliorer le niveau et la qualité du service à la clientèle.

La performance à l'égard du respect de cette norme de service devrait s'améliorer vers la fin de 2002.

6 Voir à ce sujet le chapitre intitulé Des réalisations.

Norme : Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu, nous vous transmettons un premier chèque dans les 30 jours qui suivent la réception de votre demande accompagnée de toutes les preuves et pièces justificatives nécessaires

INDICATEUR : Proportion des cas où un chèque est expédié dans les 30 jours

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 76 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

Le délai est calculé à partir de la date de réception de la demande d'indemnité jusqu'à la date d'émission du premier chèque ou du versement automatique au compte du bénéficiaire ou de son représentant. Pour refléter ce fait, la norme devrait se lire « nous vous faisons un premier paiement dans les 30 jours ». L'indicateur devrait être modifié dans le même sens.

Si des pièces justificatives additionnelles sont nécessaires, le système d'information ne permet pas de soustraire, du délai total, le délai requis pour transmettre ces pièces. Cela entraîne une sous-évaluation de la performance à l'égard du respect de cette norme.

Comme dans le cas de la norme précédente, la cible n'a pas pu être atteinte en raison, principalement, de la charge de travail élevée de chacun des agents d'indemnisation. L'ajout de nouvelles ressources devrait remédier progressivement à la situation.

Norme : Dans les cas de décès, nous informons le représentant de la personne décédée de l'admissibilité à une indemnité de décès dans les 37 jours qui suivent la réception de la réclamation

INDICATEUR : Proportion des cas où le délai de 37 jours est respecté

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 84 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 86 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

Ce résultat est comparable à celui de l'année précédente.

La Société a fait des démarches auprès de la Corporation des thanatologues du Québec pour que ses membres sensibilisent les responsables de successions à transmettre rapidement à la Société l'attestation de décès remise par le coroner.

Norme : Votre agent d'indemnisation vous tient informé à toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier. Chaque décision prise vous est communiquée par écrit

COMMENTAIRES :

La Société n'a pas mesuré précisément l'atteinte de cette norme. Toutefois, la communication des décisions motivées par écrit est une obligation inscrite dans la Loi sur l'assurance automobile du Québec. À chaque étape du traitement (admissibilité, paiement d'indemnités, fin des indemnités, séquelles permanentes, etc.), l'agent d'indemnisation doit informer le client par écrit. De plus, l'agent informe verbalement sa clientèle à l'occasion des principales étapes de traitement du dossier établies dans le *Guide sur les appels téléphoniques*. Ces éléments portent la Société à croire que la norme est respectée.

Signalons qu'en 2001, 313 969 lettres de décisions ont été expédiées pour le traitement de 82 514 dossiers actifs. Des modifications ont été apportées au contenu de certaines lettres de décisions par suite d'une intervention du Protecteur du citoyen. Celui-ci demandait à la Société de porter une attention particulière à la formulation et à la motivation de certaines décisions, notamment dans les cas de rechute et d'aggravation.

Norme : Au plus tard 15 jours après la décision de vous faire bénéficier de la réadaptation, un conseiller en réadaptation prend charge de votre cas. Par la suite, il vous établit un plan de réadaptation personnalisé et vous assiste dans vos démarches

INDICATEUR : Proportion des cas où le délai de 15 jours est respecté

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 90 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 94 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

Le délai moyen d'assignation est de 10,1 jours, ce qui est comparable à l'année précédente. À strictement parler, ce qui est effectivement mesuré n'est pas le délai de prise en charge, mais le délai d'assignation du dossier à un conseiller en réadaptation. Toutefois, ce dernier devrait se charger du cas le plus rapidement possible, car, selon le plan stratégique, il devrait s'efforcer de préparer un plan de réadaptation avant le 31e jour de l'envoi du dossier au secteur de la réadaptation.

Norme : Nous vous transmettons par écrit toute décision relative à votre plan de réadaptation

COMMENTAIRES :

La Société a toute raison de croire au respect de cette norme, car, selon les directives, toutes les décisions qui consistent à accepter ou à refuser l'accès d'une personne à des mesures de réadaptation, à faire part de l'aide financière accordée ou à refuser une mesure ou le paiement d'une chose non prévue dans le plan, doivent être écrites et motivées avec l'indication d'un recours.

Norme : Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre, sur la recevabilité de votre demande et sur la préparation de la preuve

COMMENTAIRES :

Cette norme n'a pas fait l'objet d'un contrôle spécifique, mais il y a tout lieu de croire qu'elle a été respectée étant donné qu'elle fait partie de la façon normale de procéder. En effet, sur réception d'une demande de révision, un agent de liaison doit s'assurer que tous les documents requis ont bien été transmis, informer le demandeur sur les délais et sur les étapes à venir, et répondre à ses questions.

Norme : Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation et si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons notre nouvelle décision dans un délai ne dépassant pas 5 mois

INDICATEUR : Proportion des cas où le délai ne dépasse pas 5 mois

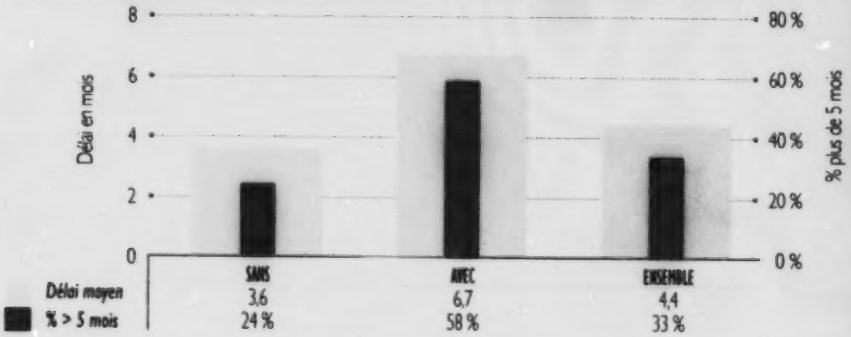
CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 67 p. 100 des cas, d'avril à décembre

COMMENTAIRES :

Lorsque, dans le processus de révision, une rencontre avec le réviseur est requise ou demandée, le délai moyen de traitement des dossiers est près du double de celui des dossiers traités sans rencontre (6,7 mois contre 3,6 mois)[7]. Or, près de 60 p. 100 des cas exigent une telle rencontre et, par conséquent, prennent plus de 5 mois à traiter.

DÉLAIS DE RÉVISION SELON LE TYPE DE DOSSIER (SANS RENCONTRE, AVEC RENCONTRE ET ENSEMBLE DES DOSSIERS) D'AVRIL À DÉCEMBRE 2001



Il est intéressant de constater que la présente norme serait respectée dans 77 p. 100 des cas si l'on ne tenait compte que des dossiers sans rencontre.

Le fort mouvement de personnel au cours de l'année explique, en partie, le taux de respect de la norme constaté en 2001 ; comme il s'agit d'un domaine spécialisé, les délais de remplacement et de formation sont assez longs.

Sur réception d'une demande de révision, un agent de liaison s'assure que le demandeur a fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises. Lorsque ces documents ont tous été obtenus, il remet le dossier au réviseur. Le délai établi par cette norme fait référence exclusivement au temps nécessaire pour que le réviseur traite la demande. La Société envisage de revoir la formulation de cette norme de service pour inclure la totalité du délai à partir de la production de la demande de révision par le demandeur.

7 Ces délais diffèrent de ceux qui sont mentionnés à la page 40, parce que la période considérée et la répartition des dossiers ne sont pas les mêmes.

Les résultats de la présente section se rapportent, d'une part, à des objectifs du plan stratégique et, d'autre part, à des normes de prestation de services énoncées dans la Déclaration de services aux citoyens.

Objectifs stratégiques 2005

Source : Plan stratégique
Orientation 1 - Des routes parmi les plus sûres au monde
Axe d'intervention 1.2 - Accès au réseau routier : un service plus complet et plus efficace

Objectif de l'axe d'intervention

Objectif : Améliorer le service lié à la gestion de l'accès au réseau routier

INDICATEUR : Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services

CIBLE 2005 : Aucune n'a été fixée

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT : La note moyenne de satisfaction globale :

- à l'égard des services au comptoir : 8,5 sur 10 ;
- à l'égard des services téléphoniques de renseignements généraux : 7,6 sur 10.

En ce qui concerne les services au comptoir, l'équité, la fiabilité, la simplicité du langage, le respect et la confidentialité sont très prisés, avec des notes moyennes de plus de 9,0 ; pour sa part, la rapidité du service obtient une note moyenne de 8,1.

En ce qui concerne les services téléphoniques, la simplicité du langage, la confidentialité, la courtoisie, le respect, l'équité et la fiabilité sont les aspects du service les plus prisés, avec des notes moyennes supérieures à 8,5 sur 10 ; la rapidité à obtenir la communication est l'aspect le moins bien coté, avec une note moyenne de 7,1 sur 10.

COMMENTAIRES :

Les résultats proviennent de deux enquêtes. La première, menée en décembre 2000 par la firme Léger Marketing, portait sur la satisfaction de la clientèle s'étant présentée dans un centre de service de la Société ou chez l'un de ses mandataires en rapport avec le permis de conduire ou l'immatriculation d'un véhicule. La seconde, menée en décembre 2001 par la firme SOM, visait à évaluer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle ayant communiqué par téléphone avec les services d'information à la clientèle de la Société.

La satisfaction à l'égard des services reçus au comptoir dans les points de service de la Société est excellente. Les notes moyennes de satisfaction obtenues à l'égard des divers aspects du service ne sont jamais inférieures à 8 sur 10.

La satisfaction à l'égard des services reçus par téléphone est moindre. Cela s'explique en très grande partie par le fait que les ressources ont été moins nombreuses que celles prévues pour l'année, à cause, notamment, de nombreux départs et d'absences prolongées pour maladie. Pour remédier à la situation, la Société a commencé à recruter du personnel dès le début de 2002. Elle a également créé des postes de préposé additionnels.

Objectifs spécifiques

Objectif : Adapter les modes de perception aux nouvelles pratiques commerciales en vigueur

ÉTAT DE SITUATION :

La Société a déterminé, depuis quelques années, un ensemble de projets relativement au contrôle de l'accès au réseau routier. Certains de ces projets sont terminés, certains sont en cours et d'autres sont à venir. L'un de ces projets proposait une révision de l'ensemble des modes de perception à la Société.

Il avait été envisagé de réaliser en 2001 le rapport d'affaires[8] sur le paiement et la gestion des sommes dues, qui fait partie du dossier de l'inforoute grand public. Dans un contexte de restrictions budgétaires, toutefois, la Société a revu ses priorités et étalé, sur une plus longue période, la réalisation des projets non terminés.

La nouvelle planification du dossier de l'inforoute grand public devrait être arrêtée dans la première moitié de l'année 2002.

8 *À la Société, le rapport d'affaires d'un projet en technologies de l'information correspond grosso modo à l'analyse préliminaire.*

Objectif : Réaliser 30 p. 100 des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique

ÉTAT DE SITUATION :

Le développement du commerce électronique concerne plus particulièrement trois groupes de clientèle : les mandataires en vérification mécanique, les commerçants de véhicules et le grand public. La Société veut permettre, aux mandataires en vérification mécanique, de lui faire parvenir, par voie électronique, les résultats des vérifications mécaniques effectuées et, aux commerçants de véhicules, de faire des transactions d'immatriculation de véhicules à partir de leur place d'affaires. En ce qui a trait au grand public, le but est de permettre à chacun de faire certaines transactions et d'avoir accès aux renseignements de son dossier.

Il avait été envisagé, en 2001, d'implanter l'inforoute pour les mandataires en vérification mécanique, de développer l'inforoute pour les commerçants de véhicules et d'amorcer les travaux sur le rapport d'affaires[9] de l'inforoute pour le grand public.

La situation à l'égard de ces projets est la suivante :

- en ce qui concerne l'inforoute pour les mandataires en vérification mécanique, un projet pilote est en cours ; il n'y a eu qu'un déploiement partiel à cause de problèmes technologiques liés aux logiciels de contrôle de l'accès aux renseignements. Une nouvelle technologie de contrôle de l'accès aux renseignements est à l'essai. Le déploiement se fera en 2002 ;
- en ce qui concerne l'inforoute pour les commerçants de véhicules, les travaux de développement tirent à leur fin et un projet pilote doit être livré dans le cours de l'année 2002. Le déploiement devrait débuter au cours de la même année ;
- en ce qui concerne l'inforoute grand public, la révision de la planification des projets est en cours et devrait être terminée dans la première moitié de 2002. L'étude recommandant un scénario pour l'inforoute grand public devrait être terminée en 2002.

La Société exerce la plus grande prudence à l'égard du développement de ces projets pour assurer un haut degré de protection des renseignements personnels.

L'indicateur retenu pour le suivi de cet objectif stratégique est la proportion des transactions effectuées en mode auto-service. Les systèmes d'information devront être modifiés pour en permettre la mesure.

9 Voir note 8.

Objectif : Assurer la continuité des opérations dans les centres de service en modernisant les infrastructures et l'équipement technologique

ÉTAT DE SITUATION :

La Société vise à moderniser les infrastructures et l'équipement technologique dans les centres de service répartis dans toutes les régions du Québec, de manière à rendre applicables, au soutien de la mission, diverses solutions à contenu technologique. Cet effort de modernisation englobe également les points de service exploités par les mandataires de la Société.

Le travail sur le rapport d'affaires[10] du projet de réfection du réseau est amorcé et le rapport devrait être produit au cours de 2002. La préparation de l'appel d'offres pour la réalisation du projet est prévue pour la fin de 2002.

Objectif : Améliorer le service en fournissant aux employés qui ont affaire directement aux clients de meilleurs outils pour intervenir en matière de sécurité routière et les informer adéquatement sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation

ÉTAT DE SITUATION :

La modernisation de l'infrastructure et de l'équipement technologique, prévue dans le projet de réfection du réseau, constitue un préalable à la réalisation de cet objectif.

10 Voir note 8.

Normes de prestation de services - 2001

Source : Déclaration de services aux citoyens

Norme : Dans nos centres de service, vous n'avez pas à attendre plus de 30 minutes avant d'être servi

INDICATEUR : Proportion des cas où l'attente ne dépasse pas 30 minutes

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 88 p. 100 des cas

COMMENTAIRES :

Le résultat est comparable à celui de l'année précédente. Le délai moyen d'attente dans les centres de service a été de moins de 13 minutes.

Afin de diminuer l'achalandage dans les centres de service, ce qui devrait permettre de réduire le délai moyen de service, certaines mesures sont envisagées, telles que : inciter les citoyens à utiliser les autres modes de paiement plutôt que de se rendre dans un point de service, mieux informer la clientèle sur les services offerts par téléphone, publiciser le site Internet de la Société et encourager les utilisateurs d'Internet à consulter le site de la Société.

Norme : Pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire, nous vous fixons rendez-vous dans au plus 20 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette

INDICATEUR : Proportion des cas où le rendez-vous est fixé à l'intérieur d'une période de 20 jours ouvrables

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 85 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 91 p. 100 des cas, d'avril à décembre. Les résultats détaillés sont les suivants :

Véhicule de promenade	Examen théorique	91 %
	Examen pratique	88 %
Motocyclette	Examen théorique	100 %
	Examen pratique	95 %

Norme : Pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire, nous vous fixons rendez-vous dans au plus 10 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule lourd

INDICATEUR : Proportion des cas où le rendez-vous est fixé à l'intérieur d'une période de 10 jours ouvrables

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 80 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 92 p. 100 des cas d'avril à décembre. Les résultats détaillés sont les suivants :

Examen théorique	96 %
Examen pratique	86 %

Norme : En cas de suspension ou de révocation de votre permis de conduire, nous vous transmettons par messagerie :

- un avis écrit donnant les motifs de la suspension ou de la révocation ;
- s'il y a lieu, une copie de votre relevé d'infractions et de sanctions ;
- s'il y a lieu, un document d'information expliquant les conséquences de la suspension ou de la révocation et la façon de procéder pour obtenir un nouveau permis

COMMENTAIRES :

La Société n'a pas contrôlé spécifiquement l'application de cette norme. En 2001, toutefois, elle a transmis, par courrier spécialisé, 192 187 avis de sanction accompagnés du relevé des sanctions. Les destinataires étaient ainsi informés des motifs entraînant la suspension ou la révocation du permis, ainsi que des conditions prévues par le Code de la sécurité routière pour le récupérer.

Norme : Si vous demandez la révision de la décision que nous avons prise au sujet de votre permis de conduire par suite d'une évaluation médicale, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre et sur la preuve à faire

COMMENTAIRES :

Lorsque la Société décide de suspendre ou de refuser un permis de conduire ou une classe de permis par suite d'une évaluation médicale, la lettre qui confirme cette décision comprend, notamment, l'information sur la marche à suivre pour présenter une demande de révision et sur les documents de preuve à fournir à l'appui de la demande. De plus, sur demande, le service des renseignements peut fournir de l'information sur les motifs de la décision, sur les modalités pour formuler une demande de révision et sur la preuve à faire. Enfin, lorsque l'agent responsable du traitement de la demande de révision constate qu'une personne n'a pas fourni toutes les preuves et pièces justificatives requises pour lui permettre de rendre sa décision, il les lui demande par écrit. Pour toutes ces raisons, même en l'absence de mesure spécifique du résultat, la Société est d'avis que la norme est respectée.

Norme : Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons une nouvelle décision dans un délai de 30 jours

INDICATEUR : Proportion des cas où une décision est rendue dans les 30 jours

CIBLE 2001 : Norme respectée dans 99 p. 100 des cas

RÉSULTAT : Norme respectée dans 97 p. 100 des cas, d'août à décembre (voir la réserve dans les commentaires)

COMMENTAIRES :

Un système de suivi du respect de cette norme a dû être mis en place, de sorte que la compilation des données n'a commencé qu'en août. L'implantation d'un système informatique pour effectuer ce suivi a permis, à compter du mois de novembre, de produire des données à fiabilité mieux assurée.

Chaque fois qu'une personne communique avec la Société pour demander la révision de la décision prise au sujet de son permis de conduire par suite d'une évaluation médicale, la Société y donne suite dans un délai de 30 jours. Si la demande contenait toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, la Société rend une nouvelle décision ; sinon, elle demande de produire les éléments manquants.

Il y a donc lieu de formuler la réserve suivante en ce qui concerne le résultat : ce que mesure le système de suivi mis en place, c'est le respect de la norme de 30 jours pour répondre à toutes les demandes, peu importe que ce soit pour rendre une nouvelle décision ou pour demander d'autres documents à l'appui de la demande de révision.

Le départ de deux personnes affectées à l'étude des demandes de révision a eu des conséquences sur la capacité à respecter cette norme. On prévoit que l'entrée en vigueur des dernières modifications au Code de la sécurité routière aura pour effet d'augmenter d'environ 5 p. 100 le nombre de décisions à rendre.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Les résultats de la présente section se rapportent à des objectifs du plan stratégique.

Objectifs stratégiques 2005

Source : Plan stratégique
Orientation 1 – Des routes parmi les plus sûres au monde
Axe d'intervention 1.1 – 15 p. 100 moins de décès et de blessés graves

Objectif de l'axe d'intervention

Objectif : 15 p. 100 moins de décès et de blessés graves

INDICATEUR : Nombre de victimes de la route (décès et blessés graves)

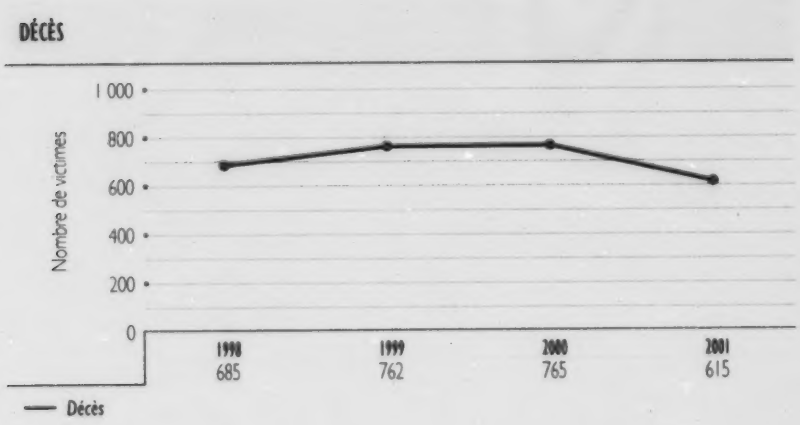
CIBLE 2005[11] : 650 décès et 4 750 blessés graves

CIBLE 2001 : 754 décès et 5 396 blessés graves (établie par interpolation linéaire)

RÉSULTAT : 615 décès et 5 062 blessés graves

COMMENTAIRES :

L'année 2001 est exceptionnelle puisque le nombre de décès y est beaucoup moins élevé que celui des dernières années et qu'il est inférieur de 18,4 p. 100 au nombre établi dans la cible 2001. Même, il est inférieur au nombre visé dans la cible 2005. De fait, il s'agit du plus petit nombre de décès sur les routes dans les 50 dernières années. Le nombre de blessés graves est, lui aussi, moins élevé que celui des dernières années et inférieur de 6,2 p. 100 à celui qui avait été établi dans la cible 2001. Il s'agit du plus petit nombre de blessés graves depuis que des statistiques sont tenues à ce sujet, c'est-à-dire depuis 1978, année de la création de la Société.

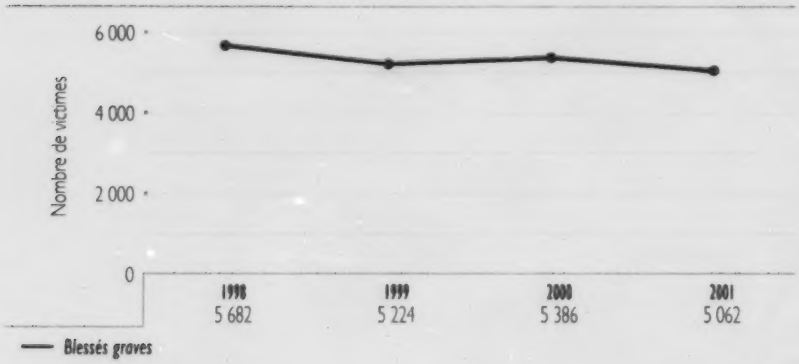


11 Les cibles 2005 relatives au bilan routier ont été établies en appliquant le taux de changement visé dans l'objectif à la moyenne annuelle des six années précédentes (de 1995 à 2000).

L'explication de ces diminutions importantes du nombre de victimes nécessitera une analyse approfondie. D'ores et déjà, cependant, il ressort que le ralentissement de la croissance économique de 2001 a favorisé une réduction du nombre de victimes ; il est généralement admis, en effet, que le kilométrage accumulé pour les loisirs est sensiblement moindre en des temps de ralentissement économique, notamment chez les jeunes, qui représentent près du quart des victimes. Cette hypothèse est corroborée par la baisse de 2,4 p. 100 de la quantité d'essence vendue au Québec en 2001 par rapport à l'année précédente. Il est également vraisemblable que l'ensemble des actions de la Société, dans le domaine de la promotion, de la législation et du contrôle, a contribué à cette baisse du nombre de victimes. Il y a lieu de mentionner également l'action soutenue de partenaires importants, tels que les services de police.

Rien n'indique que ces réductions du bilan routier pourraient être permanentes ; la très forte réduction en 2001 pourrait bien être suivie d'une hausse en 2002. Quoi qu'il en soit, la Société s'emploiera à faire en sorte que les comportements des conducteurs et l'état mécanique des véhicules continuent à s'améliorer, ce qui ne peut manquer d'avoir un effet bénéfique sur le bilan routier.

BLESSÉS GRAVES



Objectifs spécifiques

Objectif: 10 p. 100 moins de décès et de blessés graves causés par la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie

INDICATEUR: Nombre de victimes décédées dans des accidents liés à la conduite alors que la capacité de conduire est affaiblie

CIBLE 2005: 253 décès

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: L'information n'est pas disponible pour 2001

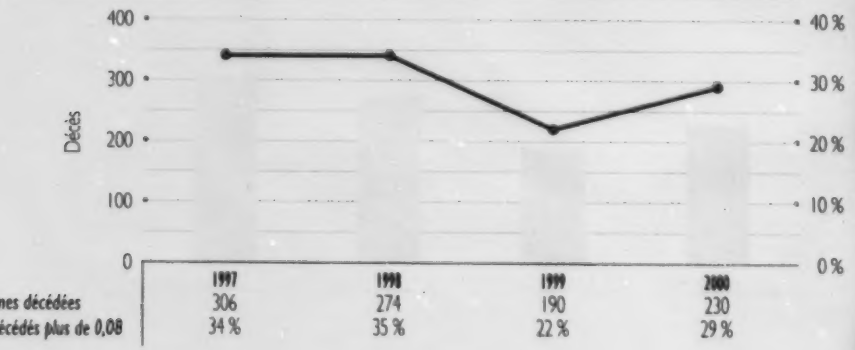
COMMENTAIRES:

L'objectif n'est pas limitatif: il porte sur la capacité de conduire affaiblie aussi bien par l'alcool que par d'autres substances. Toutefois, en pratique, la Société ne prévoit pas disposer de données sur ces autres substances avant quelques années. Les résultats de 2001 ne concernent donc que la capacité de conduire affaiblie par l'alcool.

Pour mesurer l'indicateur, le nombre de victimes décédées doit être estimé à partir des données du coroner sur le nombre de conducteurs décédés présentant un taux d'alcoolémie supérieur à la norme. Comme il s'agit d'une enquête cas par cas, l'information ne devient connue qu'un an plus tard, au moins. C'est ce qui explique que le résultat de 2001 n'est pas disponible. Signalons, par ailleurs, qu'au cours de 2002, des travaux seront entrepris pour mettre au point un indicateur portant sur les blessés graves.

Les données provenant des enquêtes sur le terrain menées par la Société démontrent une nette amélioration du problème de la conduite sous l'effet de l'alcool, au cours des 20 dernières années. À titre d'exemple, la proportion des conducteurs québécois ayant une alcoolémie supérieure à 0,08, entre 21 heures et 3 heures du mercredi au dimanche, était de 2 p. 100 en 1999-2000, alors qu'elle était près de trois fois plus élevée (5,9 p. 100) en 1981.

ALCOOL AU VOLANT



	1997	1998	1999	2000
Nombre de victimes décédées	306	274	190	230
— % conducteurs décédés plus de 0,08	34 %	35 %	22 %	29 %

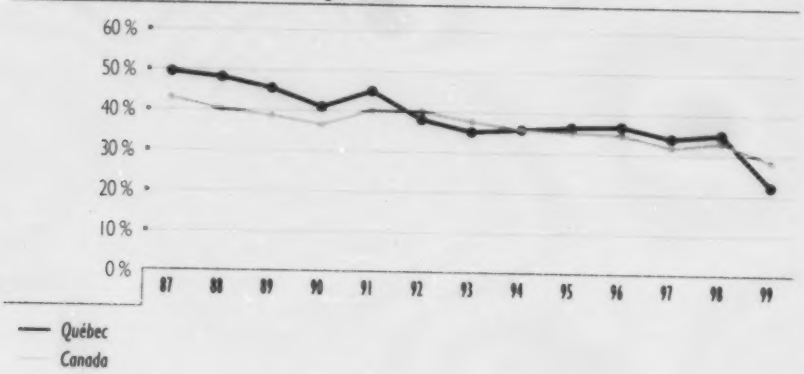
12 Le projet de loi n° 12, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives, a été adopté par l'Assemblée nationale le 20 décembre 1996.

Au-delà des fluctuations annuelles, les données de 1997 à 2000 illustrent cette tendance à la baisse. Cette tendance n'est certes pas étrangère à l'action de la Société et de ses partenaires, notamment :

- l'entrée en vigueur, en 1997, des modifications au Code de la sécurité routière apportées par le projet de loi n° 12[2] (suspension immédiate du permis de conduire pour 15 ou 30 jours, saisie du véhicule pour conduite sans permis ou permis révoqué en raison, notamment, de conduite alors que la capacité de conduire était affaiblie par l'effet de l'alcool, évaluation des récidivistes, programme anti-démarreur, accès graduel à la conduite et « zéro alcool » pour les nouveaux conducteurs, etc.) ;
- la campagne de publicité de la Société pour contrer l'alcool au volant, sous le thème « Empêchez vos amis de boire et conduire. Insistez », qui avait pour but d'inciter l'entourage des consommateurs d'alcool à intervenir pour les empêcher de conduire après avoir bu et d'établir une norme sociale à cet égard ;
- les Programmes d'action sélective (PAS)-Alcool réalisés deux fois par année depuis 1998 en collaboration avec l'ensemble des services de police du Québec, avec diffusion massive des dates de tenue des opérations intensives de barrages routiers.

De nouvelles modifications au Code de la sécurité routière (projet de loi 38, Loi modifiant le Code de la sécurité routière concernant la conduite d'un véhicule sous l'effet de l'alcool) ont été adoptées par l'Assemblée nationale. Elles entreront en vigueur, de façon graduelle, au cours de 2002. Il s'agit de l'évaluation sommaire obligatoire pour toute personne contrevenante, du processus complet d'évaluation dans certains cas, de l'allongement de la période de suspension immédiate du permis de conduire, de l'allongement de la période de référence pour les récidivistes et du « zéro alcool » pour les conducteurs professionnels. La Société est responsable de la mise en œuvre et du suivi de ces nouvelles dispositions, qui devraient permettre d'améliorer encore les résultats relativement à « l'alcool au volant ».

ÉVOLUTION DU POURCENTAGE DE CONDUCTEURS DÉCÉDÉS DÉPASSANT LA LIMITE LÉGALE DE 80 mg/100 ml



Objectif: 10 p. 100 moins de décès et de blessés graves liés à la vitesse excessive

INDICATEUR: Nombre de victimes (décès et blessés graves) d'accidents liés à la vitesse excessive

CIBLE 2005: 155 décès et 863 blessés graves

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: 145 décès et 780 blessés graves

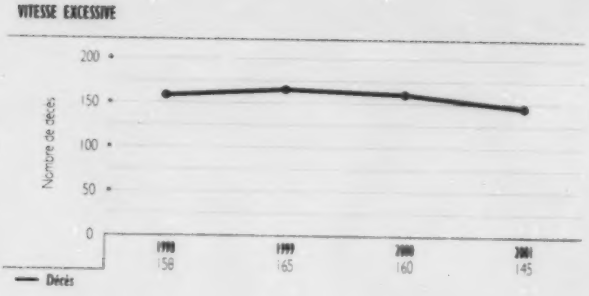
COMMENTAIRES:

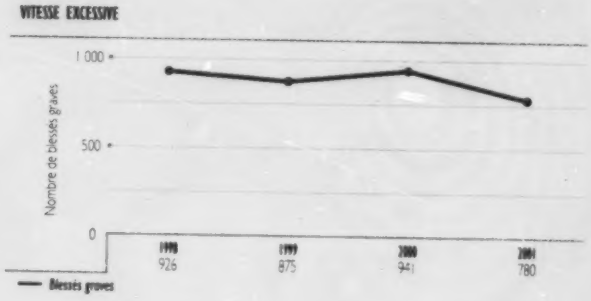
L'indicateur est basé sur le nombre de victimes d'accidents dans lesquels la vitesse a été reconnue par les policiers comme étant le premier facteur ayant contribué à l'accident. Le résultat pour 2001 démontre une diminution importante du nombre de victimes d'accidents (décès et blessés graves) liés à la vitesse excessive.

La Société agit selon une stratégie concertée en vue de réduire l'incidence du facteur vitesse dans le bilan routier. Ainsi, elle a fait des campagnes de publicité et d'information dans le but de développer le consensus social contre la vitesse au volant et d'amener les automobilistes à réduire leur vitesse. Parmi les réalisations de la Société, mentionnons:

- la campagne de publicité à la télévision « Prenez quelques minutes de plus... pour vivre », accompagnée de deux opérations intensives de contrôle de la vitesse, en collaboration avec tous les services de police du Québec, en avril et en juin;
- l'opération « Pieds pesants » en Estrie;
- la diffusion auprès des enseignants du Québec de la trousse éducative *La mécanique prend la route* du programme Physique 534;
- l'organisation d'une conférence, à l'échelle internationale, sur la vitesse.

L'accentuation de la réprobation sociale de la vitesse excessive demeure un objectif de la Société. Cependant, pour infléchir, de façon significative et durable, la courbe du nombre de victimes de la vitesse excessive, il faudra intensifier et élargir les actions en cette matière.





Objectif: 10 p. 100 moins de décès et de blessés graves causés par la présence de conducteurs à haut risque sur les routes

ÉTAT DE SITUATION :

En 2001, la Société a déterminé les principes autour desquels pourrait être élaboré un nouveau programme d'identification et de suivi des conducteurs à risque. Les travaux ont porté, notamment, sur la définition de conducteur à risque, sur la notion d'événement constitutif du dossier de conduite et sur différents scénarios d'intervention possible ; une étude ayant démontré la grande hétérogénéité du groupe des conducteurs à risque, les scénarios envisagés font appel à un ensemble de moyens différents pour les rejoindre. Comme les travaux sont à un stade de développement, il n'est pas possible, évidemment, de mesurer l'atteinte de l'objectif en 2001.

Signalons que la Société participe aux travaux du groupe de travail canadien sur les conducteurs à haut risque du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), qui se poursuivront en 2002.

Par ailleurs, rappelons qu'en septembre 2001, sont entrées en vigueur des modifications à la table des points d'inaptitude, afin d'y inclure des infractions souvent liées à des comportements de conduite dangereuse.

Objectif: 15 p. 100 moins de décès et de blessés graves liés à des collisions impliquant un véhicule lourd

INDICATEUR: Nombre de victimes (décès et blessés graves) d'accidents impliquant un véhicule lourd

CIBLE 2005: 153 décès et 502 blessés graves

CIBLE 2001: 175 décès et 573 blessés graves (établie par interpolation linéaire)

RÉSULTAT: 145 décès et 516 blessés graves

COMMENTAIRES:

Le bilan des victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd a baissé considérablement au cours de l'année 2001. Les baisses observées font en sorte que la cible 2005 est déjà atteinte pour ce qui est des décès. Toutefois, comme il a été mentionné ci-dessus, ces résultats nécessiteront une analyse approfondie intégrant les autres types d'usagers de la route et l'impact de facteurs comme le ralentissement de la croissance économique en 2001. En effet, rien n'indique que ces réductions pourraient être permanentes.

Afin de contribuer à l'amélioration de la sécurité du transport routier, la Société agit en concertation avec divers organismes.

- Ainsi, un groupe de travail comprenant des représentants de l'industrie a été formé pour bonifier la *Politique d'évaluation des propriétaires et exploitants de véhicules lourds,* qui vise, notamment, à identifier les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui présentent un risque pour la sécurité routière, à préciser l'intervention à faire auprès de ces derniers et à déterminer les critères pour que le dossier d'un transporteur soit déféré à la Commission des transports du Québec (CTQ) pour analyse et, le cas échéant, sanction.
- Sous l'égide du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), des travaux ont été entrepris afin de réviser la norme canadienne relative aux heures de conduite et de travail, qui a pour but de réduire les risques d'accidents liés à la fatigue. Il a été convenu de procéder à des séances d'information et de consultation dans chaque province. La Société s'est chargée de cette consultation pour le Québec. À partir des résultats de cette consultation, il sera possible d'établir une nouvelle norme et de réviser, en conséquence, la réglementation.
- Signalons également que le Québec s'est joint, en décembre 2000, au projet pilote canadien sur la gestion de la fatigue. Ce projet vise à mettre au point et à instaurer une approche intégrée de gestion de la fatigue par rapport aux pratiques couramment en vigueur dans l'industrie, et à en tester les mérites.

NOMBRE DE VICTIMES DANS UN ACCIDENT IMPLIQUANT UN VÉHICULE LOURD

	1998	1999	2000	2001
Décès	162	163	172	145
Blessés graves	636	569	536	516

Objectif : Réduire à 10 p. 100 la proportion des accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules lourds

INDICATEUR : Nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules lourds par rapport au nombre total d'accidents

CIBLE 2005 : 10 p. 100

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT : Le résultat ne pourra être obtenu que par l'investigation détaillée d'un certain nombre d'accidents impliquant un véhicule lourd, ce qui nécessite de recourir à des experts et représente des frais importants. Les résultats d'une telle investigation devraient être disponibles en 2005.

COMMENTAIRES :

Les libellés de l'objectif et de l'indicateur ont été précisés par l'ajout du mot « lourds », afin d'éviter toute mauvaise interprétation.

Une étude (Gou et autres) portant sur 195 accidents survenus entre mars 1995 et juin 1997 et impliquant au moins un véhicule lourd a conclu que les défectuosités mécaniques sont un facteur causal exclusif ou non exclusif (à contribution élevée) dans 13,2 p. 100 de ces accidents. C'est sur cette base qu'a été fixé l'objectif.

Les activités de contrôle routier, notamment la poursuite des interventions particulières dans le domaine de l'état mécanique des véhicules lourds, ont pour but de contribuer à l'atteinte de cet objectif.

Objectif : Réduire à 20 p. 100 la proportion des véhicules lourds ayant une défectuosité mécanique majeure

INDICATEUR : Nombre de véhicules lourds ayant une défectuosité mécanique majeure par rapport au nombre total de véhicules

CIBLE 2005 : 20 p. 100

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT : Selon une enquête statistique menée en 2001, le taux de défectuosité mécanique majeure est de 15,4 p. 100

COMMENTAIRES :

Les libellés de l'objectif et de l'indicateur ont été précisés par l'ajout du mot « lourds », afin d'éviter toute mauvaise interprétation.

Il est possible que le résultat de 15,4 p. 100 sous-évalue quelque peu la proportion réelle de défectuosité mécanique majeure. En effet, l'enquête qui a donné ce résultat a été menée peu de temps après une opération spéciale de vérification du bon fonctionnement des freins des véhicules lourds. Il est intéressant de constater, par ailleurs, que les unités de véhicules lourds enregistrées au programme d'entretien préventif (PEP) ont un taux moyen de non-conformité mécanique majeure de 6,7 p. 100.

La logique veut que la réduction de la proportion de défectuosité mécanique majeure pour les véhicules lourds entraîne une réduction du bilan routier à propos de ces véhicules. De même, les activités de contrôle routier, notamment la poursuite des interventions particulières dans le domaine de l'état mécanique des véhicules lourds, doivent logiquement contribuer, de façon significative, à l'atteinte de cet objectif.

Une nouvelle étude est envisagée au cours de l'année 2003.

Objectif: 10 p. 100 moins de décès parmi les motocyclistes

INDICATEUR: Nombre de décès parmi les motocyclistes

CIBLE 2005: 48 décès

CIBLE 2001: 52 décès (établie par interpolation linéaire)

RÉSULTAT: 34 décès

COMMENTAIRES:

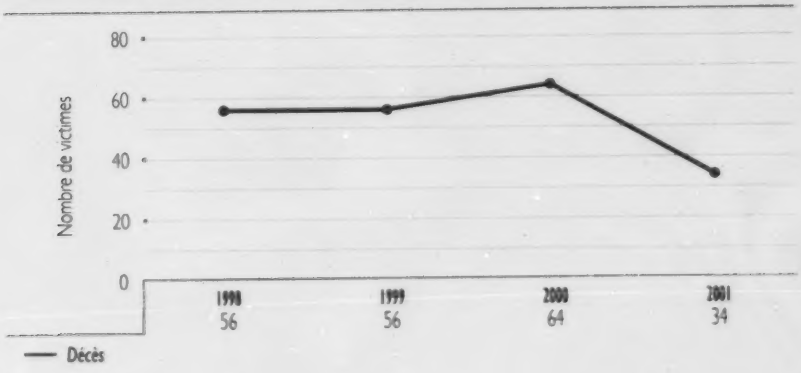
La Société se réjouit du faible nombre de décès parmi les motocyclistes en 2001. Cependant, il faut considérer que le nombre de décès était près du double en 2000 et qu'il pourrait fort bien remonter en 2002. C'est la tendance à long terme qui importe dans l'analyse et il faut du temps pour la voir émerger.

De nombreux facteurs peuvent influer sur le nombre de motocyclistes qui sont victimes d'accidents. Le nombre de motocyclettes sur les routes, qui augmente d'année en année, le nombre d'heures d'ensoleillement durant la période d'utilisation des motocyclettes, l'augmentation de la cylindrée des motocyclettes, le vieillissement des propriétaires de motocyclette sont autant de facteurs sur lesquels la Société n'a aucune emprise.

À ces facteurs, il faut en ajouter d'autres, comme le cadre juridique et les actions de contrôle et de sensibilisation, où la Société joue un rôle de premier plan. Ainsi, l'entrée en vigueur, en 2001, des nouvelles règles d'accès à la conduite pour les nouveaux motocyclistes (cours de conduite obligatoire suivi dans une école reconnue, examen en circuit fermé et examen sur route après la période d'apprentissage) a sans doute exercé une influence à la baisse sur le bilan routier des motocyclistes.

Depuis quelques années, il y a augmentation du nombre de motocyclettes sur les routes, ce qui crée une pression à la hausse sur le nombre de victimes et, ainsi, risque de compromettre l'atteinte de l'objectif stratégique. C'est pourquoi la Société intensifiera son travail de sensibilisation aux comportements sécuritaires auprès des motocyclistes.

DÉCÈS PARMI LES MOTOCYCLISTES



Objectif: Augmenter à 97 p. 100 le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité sur la banquette avant des véhicules et à 90 p. 100 son utilisation sur la banquette arrière

INDICATEUR: Taux d'utilisation de la ceinture de sécurité (banquette avant, banquette arrière)

CIBLE 2005: 97 p. 100 sur la banquette avant et 90 p. 100 sur la banquette arrière

CIBLE 2001: Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT: En juillet 2001, selon une enquête de Transports Canada, le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité était de:

- 91,3 p. 100 pour les conducteurs;
- 91,4 p. 100 pour les passagers de la banquette avant;
- 72,0 p. 100 pour les passagers de la banquette arrière.

COMMENTAIRES:

Le taux de 91,3 p. 100 pour les conducteurs en 2001 situe le Québec en 6e position parmi les provinces ou territoires au Canada. En ce qui concerne le taux d'utilisation par les passagers, le Québec arrive au 4e rang, en ce qui concerne l'utilisation à l'avant, et au 11e rang, pour ce qui est de l'utilisation à l'arrière.

Les résultats pour 2001 montrent de légères diminutions par rapport aux années précédentes. Cela pourrait se traduire par une légère augmentation du nombre de victimes. C'est pourquoi, même si les taux chez les conducteurs et les passagers avant demeurent relativement élevés en comparaison avec ceux d'autres juridictions, la Société a mené, dès l'automne 2001, en collaboration avec les services policiers, une opération de sensibilisation visant une augmentation du taux de port de la ceinture.

Rappelons également qu'à la suite des modifications apportées à la table des points d'inaptitude, en septembre 2001, le nombre de points d'inaptitude associés au défaut de porter la ceinture est passé de 2 à 3.

TAUX DE PORT DE LA CEINTURE DE SÉCURITÉ

	1998	1999	2000	2001
Conducteur	94,7 %	94,9 %	93,7 %	91,3 %
Passager avant	n.d.	n.d.	95,5 %	91,4 %
Passager arrière	n.d.	n.d.	74,0 %	72,0 %

Objectif : Augmenter de 10 p. 100 le taux global d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants

INDICATEUR : Taux d'utilisation appropriée des sièges d'auto pour enfants

CIBLE 2005 : 41 p. 100

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

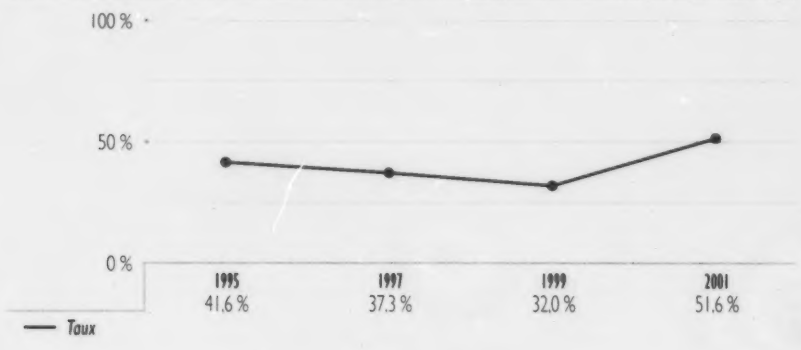
RÉSULTAT : 51,6 p. 100 selon une enquête de la Société

COMMENTAIRES :

Sur la base du résultat de 2001, la cible 2005 semble déjà atteinte. Cependant, compte tenu du renouvellement constant de la population des parents de jeunes enfants, le résultat n'est jamais acquis. Des interventions soutenues seront encore nécessaires.

Il est raisonnable de croire que les actions posées par la Société en 2001, en lien avec l'installation appropriée des sièges d'auto pour enfants, ont eu une incidence positive sur le résultat obtenu. La Société a cherché à assurer la formation de relayeurs d'information et à profiter de toutes les occasions pour fournir, aux parents des jeunes enfants, l'information nécessaire à l'utilisation appropriée des systèmes de retenue pour enfants. En particulier, le dépliant *Mal installé danger* a été remis aux femmes qui ont accouché au Québec au cours de l'année ; un réseau de garages accrédités a été mis sur pied pour vérifier l'installation des sièges d'autos pour enfant ; des policiers, des infirmières de CLSC et du personnel des centres de la petite enfance ont reçu une formation ; il y a eu des activités de vérification des sièges d'autos ; une entente a été conclue pour former tous les aspirants policiers.

TAUX D'UTILISATION CORRECTE DES SIÈGES D'AUTO POUR ENFANTS



Objectif: 10 p. 100 moins de décès et de blessés graves parmi les piétons

INDICATEUR: Nombre de victimes (décès et blessés graves) parmi les piétons

CIBLE 2005: 104 décès et 535 blessés graves

CIBLE 2001: 114 décès et 583 blessés graves (établie par interpolation linéaire)

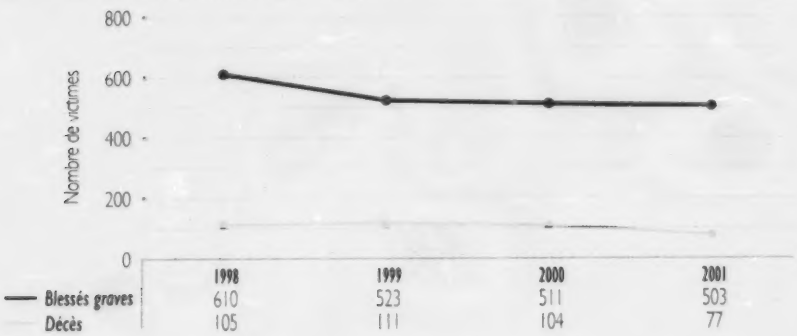
RÉSULTAT: 77 décès et 503 blessés graves

COMMENTAIRES:

L'évolution du bilan des piétons a suivi, dans une large mesure, celle de l'ensemble des usagers de la route: réduction de 19,6 p. 100 du nombre de décès pour l'ensemble des usagers de la route comparativement à 26,0 p. 100 pour les piétons; réduction de 6,0 p. 100 du nombre de blessés graves pour l'ensemble des usagers de la route, comparativement à 1,6 p. 100 pour les piétons. Comme pour le bilan routier global, la diminution constatée en 2001 peut être suivie d'une hausse en 2002. Il faut analyser la tendance à plus long terme.

En 2001, la Société a cherché à responsabiliser les conducteurs à l'égard de la sécurité routière des piétons et à responsabiliser les piétons à l'égard de leur propre sécurité. Pour ce faire, notamment, elle a effectué une campagne publicitaire à la radio sous le thème « Êtes-vous du genre dangereux? », produit des documents remis aux piétons par les policiers et diffusé un feuillet dans les écoles. De plus, elle est à l'origine d'opérations de sensibilisation - y compris un volet de coercition - menées par les services policiers auprès des piétons.

VICTIMES PARMI LES PIÉTONS



Objectif : Augmenter à 75 p. 100 le taux de port du casque de cycliste

INDICATEUR : Taux de port du casque de cycliste

CIBLE 2005 : 75 p. 100

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

RÉSULTAT : Le taux était de 25 p. 100 en 2000

COMMENTAIRES :

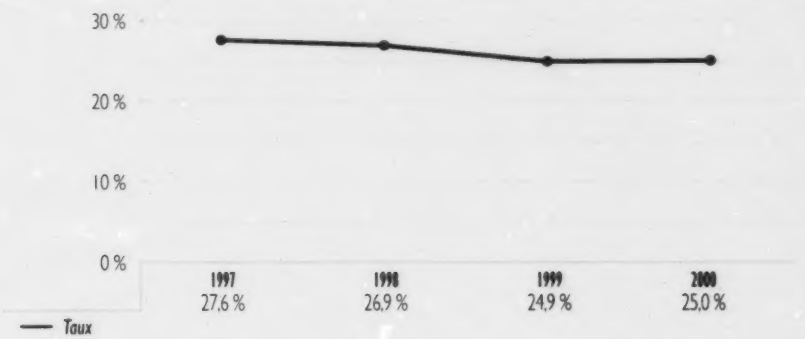
Le dernier résultat disponible est celui de 2000, aucune enquête sur le taux de port du casque protecteur par les cyclistes n'ayant été effectuée en 2001. Des enquêtes sont prévues pour 2002 et 2004.

Malgré les campagnes de sensibilisation menées par la Société au cours des dernières années, le taux d'utilisation du casque protecteur pour les cyclistes reste stable, aux environs de 25 p. 100.

Les campagnes de la Société avaient pour but principal d'enrayer le décrochage de l'habitude de porter le casque chez les jeunes de 10 à 15 ans et de fournir aux jeunes une image positive du port du casque à vélo. Parmi les principales activités en 2001, mentionnons : une campagne de publicité à la télévision « Fais à ta tête », une promotion sur Internet, une semaine de sécurité à vélo tenue en mai, le concours « Sois prudent, roule gagnant » en milieu scolaire, des activités aux moyens de la trousse « Les énigmes de Génivélo », etc.

Compte tenu du caractère stable de la proportion actuelle de 25 p. 100, l'atteinte de l'objectif de 75 p. 100 nécessitera une révision de la stratégie actuelle. En l'absence de législation, des gains substantiels semblent peu probables.

TAUX DE PORT DU CASQUE DE CYCLISTE



Objectif : Assurer l'instauration harmonieuse et sécuritaire du droit de circuler sur la voie publique pour les utilisateurs de patins à roues alignées

ÉTAT DE SITUATION :

Cet objectif pourra être maintenu et réalisé ultérieurement si le législateur juge bon de modifier la loi. En effet, actuellement, les utilisateurs de patins à roues alignées ne peuvent pas circuler légalement sur la voie publique.

Les résultats de la présente section se rapportent à un objectif du plan stratégique.

Objectif stratégique 2005

Source : Plan stratégique
Orientation 2 : Un régime d'assurance parmi les meilleurs au monde
Axe d'intervention 2.2 : Des contributions d'assurance parmi les plus basses en Amérique du Nord

Objectif de l'axe d'intervention

Objectif : Maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau possible

INDICATEUR : La contribution d'assurance totale exigée :

- pour le permis de conduire (conducteur avec moins de 4 points d'inaptitude)
- et pour l'immatriculation (véhicule de promenade)

CIBLE 2005 : Aucune n'a été fixée

CIBLE 2001 : Aucune n'a été fixée

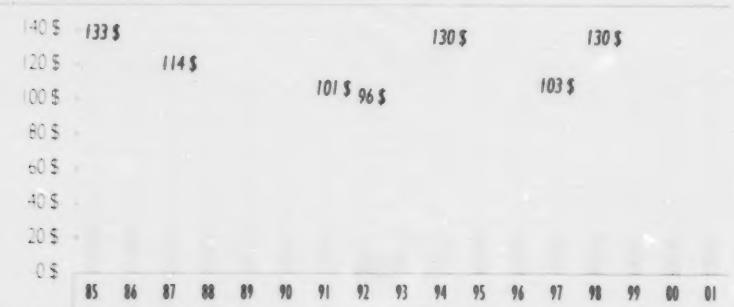
RÉSULTAT : 130 $ (23 $ pour le permis de conduire et 107 $ pour l'immatriculation)

COMMENTAIRES :

La Loi sur l'assurance automobile du Québec dicte les conditions à satisfaire pour la fixation des contributions d'assurances. Ces conditions font référence à la suffisance de financement et à la capitalisation du régime. L'objectif consiste à maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau possible tout en respectant les conditions prévues par la Loi.

Pour 2001, les contributions d'assurance ont été maintenues au même niveau qu'elles étaient au cours des dernières années. Pour un conducteur propriétaire d'un véhicule de promenade, la contribution d'assurance totale était de 130 $. Cette contribution est comparable à celle de 133 $ exigée en 1985.

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE



Immatriculation véhicule de promenade
Permis de conduire (moins de 4 PDI)

Bien que les régimes publics existants soient difficilement comparables pour ce qui est des primes et des couvertures, certaines études ont déjà démontré que les contributions exigées au Québec pour l'indemnisation des dommages corporels sont parmi les plus basses en Amérique du Nord. À titre d'exemple, la prime moyenne annuelle pour une couverture des dommages corporels et matériels coûte environ 950 $ en Ontario, comparativement à 650 $ au Québec. On sait, par ailleurs, que le retour sur le dollar investi par les assurés est de 88 p. 100 au Québec, comparativement à 64 p. 100 pour les juridictions nord-américaines qui accordent le droit de poursuite.

En maintenant les contributions d'assurance au niveau actuel, le régime d'assurance est sous-financé, et ce, depuis plusieurs années. En 2001, les revenus générés par les contributions d'assurance totalisent 623,5 millions de dollars, soit un peu moins de 60 p. 100 des dépenses de l'année 2001. Le sous-financement du régime d'assurance se concrétise par un déficit de 289,1 millions de dollars pour les opérations de l'année courante 2001.

La Société utilise ses autres revenus nets de placements (223,5 millions de dollars en 2001) – lesquels ne sont pas associés au passif actuariel – pour combler une partie de l'écart. Malgré ces revenus de placements, l'année d'assurance 2001 affiche un déficit de 65,6 millions de dollars.

Le déficit de financement s'amplifie annuellement, car les dépenses augmentent plus vite que les revenus. Les principaux facteurs qui ont contribué à faire augmenter les dépenses liées à une nouvelle année d'assurance sont :

- la revalorisation annuelle des indemnités ;
- les bonifications et les nouveaux programmes offerts par le régime d'assurance ;
- et, surtout, l'augmentation majeure du coût moyen d'indemnisation observée au cours de la dernière décennie (plus de 40 p. 100 en dollars constants).

L'augmentation du coût moyen d'indemnisation résulte, principalement, de l'accroissement des durées moyennes d'indemnisation pour invalidité. La Société a amorcé des travaux visant à mieux connaître les causes de ces variations de coût. Elle vise ainsi à maintenir la santé financière du régime tout en respectant les droits de sa clientèle et en continuant d'améliorer la qualité de son service.

La Société doit donc évaluer sa capacité à maintenir la tarification actuelle en tenant compte des perspectives d'évolution des coûts et des autres sources de financement.

DES RÉALISATIONS

LES MODIFICATIONS LÉGISLATIVES ET RÉGLEMENTAIRES 69

LES COMMISSIONS PARLEMENTAIRES 70

LA QUALITÉ DES SERVICES 71

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE 72

DES PROJETS DE RECHERCHE 75

L'ADOPTION DU PROJET DE LOI N° 38, LOI MODIFIANT LE CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE CONCERNANT LA CONDUITE D'UN VÉHICULE SOUS L'EFFET DE L'ALCOOL

À l'issue de la consultation publique sur le livre vert *La sécurité routière au Québec : un défi collectif,* un comité interministériel a été formé par le ministre des Transports, afin d'analyser la pertinence et la faisabilité de diverses mesures propres à diminuer, sur les routes du Québec, la pratique de la conduite sous l'effet de l'alcool. L'éclairage apporté a permis de présenter le projet de loi 38, qui a été adopté par l'Assemblée nationale le 21 juin 2001 et qui entrera en vigueur de façon graduelle. Parmi les nouvelles mesures adoptées, mentionnons : l'obligation, pour la personne contrevenante, de se soumettre à une évaluation sommaire, dès la première infraction, afin de vérifier si son rapport à l'alcool compromet la conduite sécuritaire d'un véhicule routier et, le cas échéant, de se soumettre à un processus complet d'évaluation ; la suspension immédiate du permis pour 30 jours ou, en cas de récidive, pour 90 jours ; l'augmentation de la période de récidive de 5 à 10 ans ; le « zéro alcool » pour les conducteurs professionnels.

DES MODIFICATIONS À LA TABLE DES POINTS D'INAPTITUDE

Instauré en 1973, le système de points d'inaptitude est un fondement de l'intervention en sécurité routière au Québec. La tarification du permis selon le dossier de conduite et la possibilité de subir le retrait du permis de conduire pour un certain temps ont pour but d'inciter les automobilistes à adopter un comportement sécuritaire, respectueux des règles. En 2001, en se fondant sur une analyse des risques associés à divers comportements dans la conduite d'un véhicule, la Société a proposé au gouvernement une révision de la table des points d'inaptitude qui comporte des modifications à la pondération pour certaines infractions et l'ajout d'infractions qui, auparavant, n'étaient pas assorties de points d'inaptitude. Le Règlement sur les points d'inaptitude, qui institue ces changements, est entré en vigueur le 20 septembre 2001.

LE RÉGIME D'IMMATRICULATION INTERNATIONAL (IRP)[13]

Depuis le 1er avril 2001, le régime d'immatriculation international est en vigueur au Québec. Ce régime a pour but de faciliter la libre circulation des véhicules lourds au Canada et aux États-Unis. À la suite des modifications adoptées au Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers et au Règlement sur les frais exigibles, la Société a mis en œuvre des changements d'ordre administratif et technologique pour la gestion de ce nouveau programme, qui remplace l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules et les ententes de réciprocité avec les administrations américaines. Signalons que l'instauration de ce nouveau régime a été l'occasion d'offrir ce service d'immatriculation dans neuf villes, réparties sur l'ensemble du territoire, afin de répondre aux attentes de l'industrie du transport. Antérieurement, l'immatriculation selon l'entente canadienne n'était offerte qu'à Montréal et à Québec.

13 L'appellation anglaise est International Registration Plan (IRP).

LE CROISEMENT DE FICHIERS À PROPOS DES PRODUCTEURS AGRICOLES

En mai 2001, le Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers a été modifié afin de permettre au ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, de même qu'à une association accréditée en vertu de la Loi sur les producteurs agricoles, de communiquer à la Société les renseignements nécessaires à la vérification informatique du statut de producteur agricole. Rappelons que les agriculteurs bénéficient d'une réduction des droits d'immatriculation. Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et la Société ont obtenu l'autorisation de croiser leurs fichiers, afin de permettre aux agriculteurs de renouveler leur immatriculation sans avoir à présenter une preuve documentaire de statut de producteur agricole.

LA DÉCLARATION DU KILOMÉTRAGE INSCRIT SUR L'ODOMÈTRE D'UN VÉHICULE

Afin d'obliger le propriétaire d'un véhicule automobile à déclarer le kilométrage inscrit sur l'odomètre pour obtenir l'immatriculation du véhicule et le droit de le mettre en circulation, la Société a proposé une modification au Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers. Cette disposition est entrée en vigueur en septembre 2001. La Société considère que le service à la clientèle s'en trouve amélioré, puisque, pour les véhicules vendus après le 10 septembre 2001, l'information relative à l'historique des relevés d'odomètre d'un véhicule est toujours disponible. De plus, cette disposition réduit le risque de falsification d'odomètre et facilite l'enquête policière sur une présumée falsification.

LES COMMISSIONS PARLEMENTAIRES

LE RÉGIME PUBLIC D'ASSURANCE AUTOMOBILE

Du 11 septembre au 17 octobre 2001, la Commission permanente des transports et de l'environnement a tenu des auditions publiques dans le cadre de la consultation générale sur le document de référence intitulé *Le régime public d'assurance automobile du Québec*. Ce document traitait du concept d'assurance sans égard à la responsabilité, de la couverture du régime d'assurance automobile du Québec, de la qualité des services offerts aux personnes accidentées et de l'indemnisation des victimes de la route reconnues coupables d'un acte criminel au volant de leur véhicule.

Cet exercice démocratique aura des retombées sur plusieurs plans. Il permettra, notamment, d'améliorer les processus d'indemnisation et de révision, de même que la qualité des services offerts à la clientèle. Des modifications législatives sont également prévues afin d'accorder le remboursement de certains frais aux « victimes par ricochet » et d'augmenter le montant des frais funéraires.

LE CINÉMOMÈTRE PHOTOGRAPHIQUE

En mai 2001, le ministre des transports déposait le projet de loi 17, Loi modifiant le Code de la sécurité routière et le Code de procédure pénale concernant le cinémomètre photographique. En septembre 2001, afin d'éclairer le débat, la Commission permanente des transports et de l'environnement a entendu douze organismes préoccupés par l'utilisation du cinémomètre photographique comme moyen de contrôle de la vitesse. Bien que la pertinence des objectifs de sécurité routière ait été largement partagée par les personnes qui ont pris part au débat, le cinémomètre n'a pas fait l'unanimité.

LA QUALITE DES SERVICES

LE SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Le service téléphonique de la Société a connu des difficultés en 2001. La norme visant à répondre en trois minutes n'a été atteinte que dans 65 p. 100 des cas. De plus, le taux d'accès, qui mesure la facilité à obtenir la communication, a été faible : 64 p. 100 dans le cas des services généraux d'information à la clientèle et seulement 24 p. 100 dans le cas des services aux personnes accidentées.

En 2001, en vue d'optimiser le fonctionnement de ses centres d'appels, la Société a accueilli les recommandations d'un groupe de travail formé des responsables de ses centres d'appel, le Comité sur l'organisation des centres d'appel. Ainsi, elle s'est donné un plan d'action s'échelonnant sur deux ans pour faire en sorte que la qualité de son service téléphonique devienne comparable à ce qui se fait dans les autres centres d'appels gouvernementaux. Ce plan agit sur trois leviers : l'organisation du travail, les ressources humaines et la technologie. Les travaux ont débuté en novembre 2001 par la création d'une table d'échange entre les responsables des centres d'appels, la mise sur pied du programme d'assurance qualité et l'élaboration d'un mandat de développement technologique. De plus, 22 postes de préposés additionnels ont été créés.

En 2002, la Société se propose également de simplifier, au bénéfice du citoyen, l'utilisation de son système de réponse vocale interactive (RVI). De plus, dès janvier, les heures de disponibilité de ce service ont été augmentées. Signalons que les nouvelles fonctions de ce système, instaurées il y a plus d'un an (remisage, annulation du permis de conduire et état de dossier), ont permis de faire 18 651 transactions en 2001.

UN REDRESSEMENT DANS LES SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

Devant la situation difficile vécue, depuis quelque temps, dans le secteur des services aux personnes accidentées en ce qui concerne la qualité du service et la charge de travail, la Société a pris les moyens pour redresser la situation. Des ressources additionnelles ont été investies : 30 nouveaux postes ont été créés en 2001 et 30 autres, au tout début de 2002. De plus, un plan d'action centré sur la satisfaction des besoins de la clientèle et sur le contrôle du coût du régime est en voie de réalisation. Parmi les objectifs visés, mentionnons : l'optimisation de l'organisation du travail, un contrôle de la qualité plus efficace, un meilleur climat de travail et une gestion du risque mieux intégrée.

UN NOUVEAU MODÈLE DE SOINS À L'ESSAI

La Société expérimente avec ses partenaires un nouveau modèle d'intervention intégrée pour le traitement des blessures des tissus mous, comme les entorses cervicales. Elle cherche à déterminer si le modèle mis au point par le Centre Millard, en Alberta, peut être appliqué efficacement à la réalité québécoise. Le projet pilote se déroule dans les régions de Montréal, Québec, Sherbrooke, Lévis et Joliette. Après le dépôt du rapport, dans les premiers mois de 2002, une décision sera prise quant au déploiement de ce modèle au Québec.

LES PLAINTES DE CITOYENS

Pour l'année 2001, 1 995 requêtes ont été enregistrées au système d'information sur les plaintes de la Société. Des correctifs ont été apportés pour 485 de ces requêtes ; celles-ci ont donc été considérées comme des plaintes fondées, en tout ou en partie. Les principaux motifs d'insatisfaction exprimés dans les plaintes fondées étaient : l'accès au service (26 p. 100), les délais de traitement (16 p. 100), les désaccords avec les décisions prises (15 p. 100), l'attitude des employés (7 p. 100) et la qualité des services (5 p. 100).

Il importe, toutefois, de mentionner que le système d'information sur les plaintes de la Société n'enregistre que les plaintes reçues au niveau des directions, ou plus haut dans la hiérarchie. De plus, les contrôles en place ne permettent de se prononcer ni sur la proportion des plaintes reçues qui est effectivement enregistrée dans le système, ni sur la fiabilité de l'information enregistrée.

LES SONDAGES

Pour connaître la satisfaction et les attentes de sa clientèle et pour évaluer des produits ou des services, la Société procède régulièrement à des enquêtes. Ainsi, en 2001, une enquête a été menée par la firme SOM auprès de la clientèle ayant téléphoné dans l'un des services d'information à la clientèle de la Société ; les résultats ont servi, notamment, à la reddition de comptes sur les normes de service, présentée dans les pages précédentes. Un sondage sur la satisfaction de la clientèle à propos des services aux personnes accidentées est prévu en 2002. Dans ce même secteur, un sondage postal sur l'évaluation interdisciplinaire des patients souffrant de troubles associés à l'entorse cervicale a permis d'apporter des améliorations pour mieux répondre aux besoins des personnes accidentées. Enfin, les principales campagnes de publicité de la Société (alcool, vitesse, jeunes, vélo, piétons) ont fait l'objet d'enquêtes destinées à en mesurer les résultats.

LA CONCILIATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

La Société poursuit sa participation au processus de conciliation instauré par le Tribunal administratif du Québec, participation qu'elle avait amorcée en 2000. En 2001, 79 séances de conciliation ont été tenues. La conciliation se termine, le plus souvent, par une entente ou par le désistement du requérant ; il y a procès pour moins du quart des sujets discutés.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

LES CAMPAGNES DE PROMOTION ET DE SENSIBILISATION

– L'ALCOOL AU VOLANT

Cette campagne s'est déroulée en deux temps, soit en mai et en novembre. Elle visait à établir la norme sociale consistant à insister auprès des consommateurs d'alcool pour les empêcher de conduire après avoir bu. Elle comportait une campagne de publicité s'adressant au grand public à la télévision ; des barrages routiers, largement publicisés, étaient mis en place au même moment, en collaboration avec les services de police.

– LA VITESSE EXCESSIVE

Cette campagne s'est déroulée en avril, en juin et en juillet. Elle visait à développer le consensus social contre la vitesse au volant et à inciter les automobilistes, notamment les hommes âgés de 26 à 45 ans, à réduire leur vitesse. Elle comportait une campagne de publicité, s'adressant au grand public, à la télévision ; deux opérations intensives de contrôle de la vitesse ont eu lieu en collaboration avec les services de police.

– LES JEUNES CONDUCTEURS

Cette campagne a eu lieu en octobre. Elle visait à responsabiliser les jeunes en rapport avec la vitesse au volant. Elle était centrée sur la diffusion d'un message dans les salles de cinéma et dans certaines émissions de télévision rejoignant les jeunes âgés de 16 à 24 ans.

– LA SÉCURITÉ À VÉLO

Cette campagne s'est déroulée de mai à juillet. Elle visait à fournir aux jeunes âgés de 10 à 15 ans une image positive du port du casque à vélo et à contrer l'interruption du port du casque à l'adolescence. Elle comportait, notamment, une campagne de publicité à la télévision et une promotion dans Internet. Durant une semaine consacrée à la sécurité à vélo, au mois de mai, l'ensemble des services de police du Québec étaient invités à accomplir des activités de sensibilisation, à l'aide du matériel conçu par la Société.

– LES PIÉTONS

Cette campagne a eu lieu en septembre et en octobre. Elle visait à responsabiliser les piétons à l'égard de la sécurité routière et à inciter les conducteurs à la vigilance à l'égard des piétons. Elle était centrée sur une campagne publicitaire à la radio. Au début de septembre, des services policiers ont effectué des opérations de sensibilisation avec coercition, au cours desquelles ils remettaient un document produit par la Société.

– LES SYSTÈMES DE RETENUE POUR ENFANTS

Cette campagne s'est déroulée tout au long de l'année. Elle visait à assurer la formation des relayeurs d'information quant à l'utilisation adéquate des systèmes de retenue pour enfants et à donner aux parents d'enfants de moins de 5 ans l'information utile sur le sujet. Un dépliant à ce propos a été remis, de façon systématique, à toutes les femmes qui ont accouché au Québec dans l'année. Un réseau de garages accrédités a été mis sur pied pour vérifier et installer les sièges d'auto pour enfants. Des activités de vérification des sièges d'auto et de nombreuses activités de formation ont été organisées un peu partout au Québec. Une entente a été prise avec l'École nationale de police du Québec au sujet de la formation des aspirants policiers en la matière.

– LE PORT DE LA CEINTURE DE SÉCURITÉ

Cette campagne de sensibilisation s'est déroulée à l'automne. Elle visait à accroître le taux de port de la ceinture de sécurité. Elle suivait de peu l'entrée en vigueur de la table des points d'inaptitude révisée, qui faisait passer de 2 à 3 le nombre de points associés au défaut de porter la ceinture de sécurité. Elle comportait l'envoi d'une lettre de sensibilisation à des personnes ciblées, dont celles qui avaient été reconnues coupables d'avoir omis de boucler leur ceinture de sécurité. Des activités de contrôle ont également été exercées par les services de police.

LES COUSSINS GONFLABLES RECONSTRUITS

En juin 2001, la Gendarmerie royale du Canada informait la Société que les coussins gonflables reconstruits par l'entreprise Coussins gonflables Demers inc., de Québec, pouvaient présenter un risque pour les personnes. L'expression « coussin gonflable reconstruit » désigne un coussin qui s'est déployé et qui est remis en état de fonctionnement, notamment par l'installation d'un nouveau détonateur. En vertu de l'article 121.1 du Code de la sécurité routière, la Société peut exiger le retrait d'un équipement qui n'est pas installé par le fabricant, lorsqu'il présente des risques pour les usagers de la route. À la lumière des renseignements transmis par la Gendarmerie royale, la Société a immédiatement mis en œuvre une série d'actions afin d'assurer la sécurité du public : élaboration d'un plan d'intervention, expertise de l'École polytechnique de Montréal sur des coussins reconstruits acquis par la Société, essais de déploiement exécutés au centre d'essais de PMG Technologie de Blainville et prise de photos et de films sur les résultats, traitement juridique du dossier (notamment par une procédure d'injonction), publication d'un communiqué de presse pour informer le public, rappel des coussins défectueux auprès des clients de l'entreprise, mise au point, en collaboration avec Ressources naturelles Canada et l'École polytechnique, d'une procédure de destruction des sacs reconstruits, diffusion de cette procédure aux associations de fabricants et aux carrossiers du Québec, et communications avec les autres provinces. La Société continue de suivre de près ce dossier.

LA RÉVISION DE LA POLITIQUE D'ÉVALUATION DES PROPRIÉTAIRES ET EXPLOITANTS DE VÉHICULES LOURDS

Prévue dans la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, cette politique a été mise au point en concertation avec des partenaires de l'industrie du transport routier, et adoptée en juin 1999. Elle détermine comment repérer les propriétaires et exploitants de véhicules lourds qui représentent un risque pour la sécurité routière ou pour la protection du réseau routier ; elle précise comment la Société intervient auprès d'eux et détermine les critères pour déférer le dossier d'un transporteur à la Commission des transports du Québec pour analyse et, le cas échéant, pour sanction. Un groupe de travail comprenant des représentants de l'industrie a été formé afin de proposer des ajustements à la politique, à la lumière de l'expérience vécue depuis son entrée en vigueur. Les travaux de ce groupe de travail ont commencé en décembre 2000. Ils devraient prendre fin en mai 2002. Plusieurs changements ont, d'ores et déjà, été convenus avec l'industrie.

UNE CONSULTATION SUR LES HEURES DE CONDUITE

La limitation des heures de conduite et de travail a pour but de restreindre la fatigue chez les conducteurs de véhicules lourds. Au Québec, les règles en la matière se retrouvent dans le Code de la sécurité routière et dans un règlement d'application spécifique. Dans un souci d'harmonisation à l'échelle canadienne, les règles de chacune des administrations sont élaborées à partir des exigences d'une norme canadienne. Un groupe de travail, sous l'égide du Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM), a été mandaté pour réviser la norme canadienne. La Société a entrepris une consultation pour établir la position québécoise. Elle poursuivra ses travaux avec ses partenaires du CCATM pour mettre un terme au contenu de la nouvelle norme, à partir de laquelle la réglementation sera ensuite révisée.

Signalons par ailleurs que, depuis décembre 2000, la Société participe au projet pilote canadien sur la gestion de la fatigue. Ce projet pilote vise à mettre au point une approche intégrée de gestion de la fatigue dans les entreprises et à en mesurer l'efficacité par comparaison aux pratiques couramment en vigueur dans l'industrie du transport routier.

DE NOUVELLES RÈGLES D'ACCÈS À LA CONDUITE D'UNE MOTOCYCLETTE

Depuis le 1er janvier 2001, toute personne désirant obtenir un permis de conduire pour motocyclette doit réussir un examen théorique, un cours de conduite de motocyclette suivi dans une école reconnue, un examen en circuit fermé et un examen sur route. L'examen en circuit fermé permet au candidat d'obtenir un permis d'apprenti conducteur autorisant la conduite sur la route avec un accompagnateur. Il a été révisé, tandis que l'obligation de suivre un cours de conduite de motocyclette et l'examen sur route sont nouveaux. Pour se présenter à cet examen, un candidat doit avoir réussi son examen en circuit fermé depuis au moins sept mois. Près de 7 000 examens sur route et plus de 15 000 examens en circuit fermé ont été administrés en 2001.

DES PROJETS DE RECHERCHE

LES SOINS AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

De nombreux projets de recherche sont menés par la Société ou financés avec sa participation en rapport avec les soins aux personnes accidentées. Parmi eux, il convient de signaler la mise en place, en 2001, d'un nouveau programme de recherche, le *Programme national de recherche en traumatologie,* en collaboration avec le Fonds de recherche en santé du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Ce programme, qui s'étendra jusqu'en 2005, vise à développer la capacité de recherche en traumatologie au Québec, à soutenir l'émergence d'une infrastructure de recherche multicentrique fondée sur les centres tertiaires de traumatologie, en collaboration avec quatre universités québécoises, et à appuyer le démarrage de projets de recherche dans chaque centre tertiaire selon une perspective de continuité de services.

LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'étude épidémiologique sur l'alcool, les drogues et la conduite automobile constitue l'une des recherches majeures en cours. Cette étude comporte plusieurs volets ; elle vise à établir le risque d'accident lié à la conduite sous l'influence des drogues. Trois enquêtes routières ont déjà été menées à terme pour établir la prévalence de la consommation de drogues chez les conducteurs de véhicules de promenade et de camions lourds. Des résultats préliminaires sur l'impact du cannabis et de la cocaïne ont déjà été diffusés. Les résultats globaux seront dévoilés à la 16e Conférence internationale sur l'alcool, les drogues et la sécurité routière, qui se tiendra à Montréal du 4 au 9 août 2002.

Depuis quelques années, de nombreuses mesures pour contrer la conduite sous l'effet de l'alcool ont été instaurées. L'une d'elles, le programme d'antidémarreur, a fait l'objet d'une évaluation en 2001. Un impact positif sur la réduction de la récidive a été observé chez les personnes qui ont adhéré au programme.

LES RESSOURCES

LE PERSONNEL 77

LES RESSOURCES FINANCIÈRES 80

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION 84

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES 87

PORTRAIT DE L'EFFECTIF

Au 31 décembre 2001, la Société disposait d'un total de 2 892[14] équivalents temps complet (ETC), qui se partagent en 2 433 postes réguliers et en 459 postes occasionnels. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 115 ETC (4,1 p. 100) ; ils ont été affectés, notamment, aux services à la clientèle indemnisée, aux opérations de contrôle routier et au traitement des dossiers d'indemnisation qui sont devant le Tribunal administratif du Québec. Par ailleurs, l'effectif régulier a été augmenté de 254 ETC par rapport à l'année 2000, une conséquence de l'application du programme gouvernemental de conversion des postes occasionnels en postes réguliers.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégories d'emploi	Nombre d'ETC	Proportion
Cadres	158	5,5 %
Professionnels	754	26,1 %
Fonctionnaires	1 741	60,2 %
Contrôleurs routiers	239	8,2 %
Total	**2 892**	**100,0 %**

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES MANDATS

Mandats	Nombre d'ETC	Proportion
Indemnisation	493	17,0 %
Sécurité routière et gestion du droit d'accès au réseau routier	1 176	40,7 %
Contrôle routier	499	17,2 %
Services à l'organisation		
Technologies de l'information	354	12,3 %
Autres services	370	12,8 %
Total	**2 892**	**100,0 %**

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

Régions administratives	Nombre d'ETC	Réguliers	Occasionnels
Québec			
– siège social	1 719	1 544	175
– autre	139	106	33
Total	**1 858**	**1 650**	**208**
Bas-Saint-Laurent, Gaspésie, Îles-de-la-Madeleine	75	63	12
Saguenay, Lac-Saint-Jean, Côte-Nord	85	68	17
Estrie, Mauricie, Bois-Francs	110	85	25
Laval, Laurentides, Lanaudière, Outaouais	167	124	43
Montérégie	179	139	40
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	49	41	8
Île de Montréal	369	263	106
Total global	**2 892**	**2 433**	**459**

14 Ce nombre ne comprend pas les étudiants ni les stagiaires. Sur cette base, le nombre d'ETC était de 2 777 pour l'exercice 2000.

LA PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

À l'instar de l'ensemble des ministères et organismes publics, la Société doit composer avec le départ à la retraite, au cours des trois à cinq prochaines années, d'une partie importante de son personnel. Non seulement les postes d'encadrement sont particulièrement touchés (le tiers des postes d'encadrement), mais également un bon nombre de postes requérant une expertise unique ou stratégique pour l'organisation.

La démarche de planification triennale de la main-d'œuvre, entreprise au cours de l'année, a permis de préciser des problématiques de relève, de mobilité, de rétention et d'attraction de la main-d'œuvre, et de cibler les catégories d'emploi et les postes pour lesquels des actions doivent être conduites rapidement. Le plan d'action qui en a découlé produira des résultats tangibles en 2002.

LE PARTENARIAT EN ORGANISATION DU TRAVAIL

Les membres du Comité sur l'organisation du travail (CMOT) de la Société ont poursuivi leurs travaux ; ils se sont rencontrés à six reprises au cours de l'année 2001. Parmi les principaux dossiers discutés, il y a eu celui portant sur le bilan des travaux en organisation du travail pour la période de septembre 1998 à août 2000, la sous-traitance, la planification de la main-d'œuvre, la Déclaration de services aux citoyens, ainsi que la procédure d'intervention dans l'utilisation abusive de l'inforoute et du courrier électronique.

De plus, la Société a vu naître, au cours de l'année, deux comités locaux sur l'organisation du travail (CLOT) : un premier a été mis sur pied pour la Vice-présidence aux services aux accidentés et un second, pour le projet de recherche que la Société poursuit, avec la collaboration de chercheurs de l'Université Laval, au sujet des conséquences des changements organisationnels sur la santé et le bien-être du personnel.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Afin de repérer les risques en milieu de travail et de faire des recommandations pour les éliminer ou les maîtriser, quinze comités paritaires en santé et en sécurité au travail ont été créés pour les principaux établissements de la Société. Ces comités ont mis en place un programme de prévention propre à chaque établissement, réalisé des sondages auprès des travailleurs, tenu des sessions d'information et de formation, et organisé une semaine de santé et de sécurité.

Par ailleurs, la Société ayant obtenu un crédit de cotisation de 91 000 $ à la Commission de la santé et de sécurité du travail, elle a choisi d'investir ce montant dans des activités de prévention et de formation additionnelles, et dans l'acquisition d'équipement particulier.

LA SANTÉ ET LE BIEN-ÊTRE DU PERSONNEL

En vue de mettre en œuvre la nouvelle *Politique gouvernementale concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise*, les autorités de la Société ont approuvé les orientations d'une politique générale qui servira de guide aux gestionnaires dans l'exercice de leurs responsabilités, notamment en matière de santé et de sécurité, d'aide au personnel, de prévention et de traitement de situations de harcèlement et de violence au travail. Cette politique met l'accent sur les mesures de prévention ; son adoption est prévue pour le début de l'année 2002.

Par ailleurs, la Société a dressé, en 2001, un bilan de la santé et du mieux-être du personnel. Bien que globalement rassurant, ce bilan a mis en évidence certains secteurs névralgiques où il est urgent d'intervenir. En conséquence, un programme de santé au travail a été mis au point spécifiquement pour le personnel de première ligne dans les régions ; de plus, un projet-pilote a été amorcé dans deux centres de service.

En vue d'améliorer le bien-être de son personnel, la Société offre toute une gamme de services, allant de la promotion de la santé et de la qualité de vie au travail aux interventions individuelles de nature plus curative. Le Programme d'aide au personnel s'adresse aux personnes qui éprouvent des difficultés propres à affecter leur santé, leur équilibre psychologique, leur rendement ou leur comportement au travail ; elles y trouvent le soutien nécessaire et l'assistance professionnelle dont elles ont besoin. Au cours de l'année 2001, 256 personnes, soit 8,2 p. 100 de l'effectif global, ont fait appel à ces services. Une assistance post-traumatique a également été assurée auprès de quelque 150 personnes qui ont été touchées par des incidents violents survenus au travail.

Une dizaine de comités de qualité de vie au travail, créés par les employés et dont la mise sur pied est facilitée par l'organisation, contribuent à maintenir un bon climat de vie et à faire valoir les talents à l'interne. Pas moins de dix conférences-midi ont été présentées devant des auditoires totalisant près de 900 personnes.

Enfin, la Société participe, depuis maintenant deux ans, à la réalisation d'un projet de recherche mené par une équipe de chercheurs de l'Université Laval et réparti sur une période de cinq ans. Près de 850 personnes ont déjà participé à la recherche qui vise à déterminer les éléments de l'environnement psychosocial du travail qui influent sur la santé des travailleurs et à soutenir la mise en place d'interventions appropriées au milieu de travail.

LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Dans un contexte de changements majeurs, où les connaissances et les technologies évoluent à un rythme accéléré, la Société a intensifié ses efforts en vue d'assurer le maintien et le développement des compétences de son personnel et, ainsi, d'améliorer sa performance organisationnelle. En 2001, les investissements consentis sur le plan de la formation à la tâche, du développement et du perfectionnement du personnel ont été supérieurs de près de 17 p. 100 à ceux de l'année précédente ; ils représentent 3,34 p. 100 de la masse salariale des employés.

Vingt et une sessions de formation du programme Servir le public, un défi au quotidien, ont été données ; ainsi, 231 participants ont pu acquérir les habiletés et développer les attitudes nécessaires pour fournir, avec efficacité et courtoisie, des services de qualité aux citoyens. Plusieurs autres sessions de formation ont été données afin d'améliorer les compétences professionnelles (assistance professionnelle, techniques d'entrevues, mobilisation et valorisation des personnes, conduite de réunion, gestion du changement, etc.).

En 2002, la Société entend se donner une politique générale de gestion du développement des personnes.

LA GESTION DU CHANGEMENT

À l'instar d'autres entreprises publiques et privées, la Société révise et adapte ses systèmes administratifs et en conçoit de nouveaux, en vue d'améliorer la qualité du service à la clientèle et d'accroître la performance. Ces changements affectent les personnes. C'est pourquoi la Société s'est donné des orientations générales et un cadre méthodologique de gestion du changement qui lui permettront de tenir compte efficacement des phénomènes humains provoqués par le changement.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La présente section décrit les ressources financières utilisées par la Société et donne un aperçu des résultats financiers pour l'année 2001.

LES RÉSULTATS FINANCIERS DE 2001

SOMMAIRE DES REVENUS ET DES DÉPENSES (en millions $)

	2001	2000	Écart
Revenus			
Contributions d'assurance	**623,5**	620.4	3.1
Revenus de placement	**721,1**	666.3	54.8
Frais de transaction perçus	**85,6**	81.4	4.2
Contribution du gouvernement au fonctionnement du contrôle routier	**46,2**	42.1	4.1
Autres	**0,7**	2.2	(1,5)
Total des revenus	**1 477,1**	1 412.4	
Dépenses			
Indemnisation	**1 183,3**	1 075.3	108.0
Frais d'administration	**286,2**	241.0	25.2
Autres dépenses	**60,7**	93.0	(32.3)
Total des dépenses	**1 510,2**	1 409.3	
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	**(33,1)**	3.1	(36.2)

DES REVENUS DE 1 477,1 MILLIONS DE DOLLARS

Les contributions d'assurance, perçues sur l'immatriculation et le permis de conduire, constituent la participation directe des conducteurs et propriétaires de véhicules au financement du régime d'assurance automobile. La légère hausse des revenus de contributions d'assurance (623,5 millions de dollars en hausse de 0,5 p. 100) découle :

- du maintien, pour une autre année, des mêmes tarifs d'assurance ;
- de l'augmentation du parc automobile et du nombre de conducteurs ;
- d'une perte d'environ 9 millions de dollars attribuable à l'adhésion, au 1er avril 2001, des propriétaires et exploitants de véhicules lourds au Régime d'immatriculation international (International Registration Plan).

En 2001, la baisse généralisée des marchés financiers n'a pas été sans effet sur le portefeuille de placement de la Société à la Caisse de dépôt et placement du Québec : ce portefeuille a subi une perte de valeur de près de 860 millions de dollars. Le rendement total sur les placements a été négatif (-5,8 p. 100), alors qu'au cours des dix années précédentes, un rendement annuel moyen de 11,7 p. 100 avait été obtenu. Malgré ce mauvais rendement, en 2001, les revenus de placement reconnus sont en hausse de près de 55 millions de dollars par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique par la révision des méthodes comptables de la Société ; celles-ci reconnaissent et répartissent maintenant les gains et les pertes sur une période de cinq ans.

Il y a eu une croissance modérée en 2001 du montant total perçu par la Société au titre de frais liés à la délivrance des permis de conduire et des certificats d'immatriculation.

Enfin, conformément à l'entente conclue avec le ministère des Finances, le gouvernement a versé une contribution de 46,2 millions de dollars pour le financement du contrôle routier.

DES DÉPENSES DE 1 510,2 MILLIONS DE DOLLARS

Les dépenses d'indemnisation, composées des indemnités versées, de la variation normale et du redressement du passif actuariel, s'élèvent à 1 183,3 millions de dollars en 2001. Par rapport à l'année 2000, les frais d'administration de 266,2 millions de dollars sont en hausse de 25,2 millions de dollars.

	(millions $)
Indemnisation des victimes d'accidents :	
survenus en 2001	806,1
survenus dans les années antérieures	377,2
Total	1 183,3
Frais d'administration	266,2
Autres dépenses	60,7
Total	**1 510,2**

LES DÉPENSES D'INDEMNISATION

– Les accidents survenus en 2001 (année courante)

Les dépenses d'indemnisation pour les accidents de l'année courante sont en hausse de 40,8 millions de dollars (806,1 millions de dollars en 2001 contre 765,3 millions de dollars en 2000). Cette augmentation se compose essentiellement des éléments suivants :

	(millions $)
Revalorisation annuelle des indemnités	27,4
Évaluation de l'impact de l'amélioration du bilan routier en 2001	(38,4)
Augmentation du coût moyen d'indemnisation	51,8

– Les accidents survenus avant le 1er janvier 2001 (années antérieures)

Le passif actuariel détenu au 31 décembre 2000 visait à permettre l'indemnisation future des victimes d'accidents survenus avant le 1er janvier 2001. À la lumière de l'information disponible au 31 décembre 2001, il est nécessaire d'ajuster le niveau prévu du passif actuariel lié à ces accidents. Les principaux facteurs, ainsi que leur impact sur les dépenses d'indemnisation, sont les suivants :

(millions $)

Écart entre la revalorisation prévue (2 %) et la revalorisation réelle (3 %) des indemnités au 1er janvier 2002	44,7
Changements de nature fiscale dans le calcul des indemnités de remplacement du revenu	44,9
Hausse des débours relatifs à la réadaptation et aux frais médicaux et paramédicaux	40,2

Les frais d'administration

La Société gère son budget des frais d'administration en distinguant, d'une part, les frais d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses récurrentes liées au fonctionnement de l'organisation, et, d'autre part, le coût des projets de développement en technologies de l'information. Pour l'année 2001, les frais d'administration se sont établis à 266,2 millions de dollars, comparativement à 241,0 millions de dollars en 2000, ce qui représente un taux d'accroissement de 10,5 p. 100.

Les frais d'exploitation représentent 248,3 millions de dollars (230,5 millions de dollars en 2000) et comprennent 47,3 millions de dollars pour le contrôle routier des personnes et des marchandises. L'augmentation par rapport aux frais de 2000 est attribuable principalement à la croissance de l'effectif de 115 ETC (traitements et charges sociales) et à l'application de l'indexation prévue dans les conventions collectives.

Quant aux projets de développement, les investissements consentis en 2001, avant capitalisation, s'élèvent à 36,0 millions de dollars (22,2 millions de dollars en 2000) ; si l'on tient compte de la capitalisation, le montant est de 17,9 millions de dollars (10,4 millions de dollars en 2000). La croissance des frais de développement résulte principalement des projets visant l'amélioration des services à la clientèle ; ces projets, qui font partie des plans d'affaires sectoriels, ont été amorcés en 1999, en ce qui concerne l'indemnisation, et en 2000, pour ce qui est de la sécurité routière. L'augmentation des frais de développement provient également de nouvelles applications et de la mise en place de l'infrastructure requise pour l'autoroute de l'information.

Les autres dépenses

Depuis plusieurs années, la Société absorbe, à même ses revenus, certaines autres dépenses, tels le financement des organismes visant le transport par ambulance (47,2 millions de dollars) et les programmes d'adaptation des véhicules et de vignettes de stationnement, au bénéfice des personnes handicapées (6,6 millions de dollars). Ces derniers programmes étaient anciennement gérés par l'Office des personnes handicapées du Québec ; ils ont été transférés à la Société en 1997, sans les crédits correspondants.

UN DÉFICIT DE 33,1 MILLIONS DE DOLLARS

Pour l'exercice 2001, malgré les autres revenus nets de placement de 223,5 millions de dollars, la Société enregistre un déficit des revenus sur les dépenses de 33,1 millions de dollars. Ce déficit découle principalement du sous-financement du régime d'assurance. Il est à noter que ce déficit aurait été plus élevé de 197,1 millions de dollars, n'eût été la révision des méthodes comptables relatives aux revenus de placements et à la provision pour fluctuation du taux de rendement réel.

LE BILAN

Au 31 décembre 2001, l'actif total de la Société s'établit à 7 575,4 millions de dollars. La variation de l'exercice 2001 par rapport à 2000 (+445,3 millions de dollars) est principalement attribuable, pour l'actif, à l'augmentation des fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec et, pour le passif, à l'augmentation du passif actuariel pour répondre aux besoins du régime d'assurance.

PRINCIPAUX POSTES DU BILAN (en millions $)

Au 31 décembre 2001	2001	2000	Écart
Actif			
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**7 408,7**	6 966,8	441,9
Autres	**166,7**	163,3	3,4
Total	**7 575,4**	7 130,1	445,3
Passif et excédent			
Passif actuariel	**5 329,2**	4 840,1	489,1
Contributions reportées	**307,5**	301,2	6,3
Autres passifs	**224,4**	190,9	33,5
Revenus de placements reportés et provision pour fluctuation du taux de rendement réel	**1 223,1**	1 273,6	-50,5
Excédent et réserve de stabilisation	**491,2**	524,3	-33,1
Total	**7 575,4**	7 130,1	445,3

LES FLUX DE TRÉSORERIE

Pour satisfaire à ses besoins d'exploitation, la Société dispose de diverses sources de financement, tels les contributions d'assurance, les revenus de placements et la tarification de certains services. De plus, afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, la Société a recours à une marge de crédit bancaire qui lui est consentie par la Caisse de dépôt et placement du Québec. Cette marge de crédit était, en 2001, à 100 millions de dollars.

En 2001, la Société a utilisé sa marge de crédit afin de combler ses besoins temporaires de liquidités, de même que pour compenser le manque à gagner causé par la faiblesse des rendements boursiers. Elle y a fait appel à 9 reprises, pour une somme totale de 308,2 millions de dollars.

Au cours des dernières années, les besoins de liquidités de la Société ont augmenté de façon importante, puisque la progression des débours est plus élevée que celle des recettes. Une augmentation de la marge de crédit jusqu'à 200 millions de dollars est donc prévue à compter de 2002. Cette modification procurera à la Société la marge de manœuvre nécessaire aux opérations courantes de gestion de trésorerie.

LA SITUATION FINANCIÈRE

Malgré le déficit de 33,1 millions de dollars en 2001, le régime d'assurance demeure pleinement capitalisé, c'est-à-dire que l'actif est suffisant compte tenu du passif. Le régime d'assurance est toutefois sous-financé et la Société est vulnérable à une détérioration des conditions économiques. En effet, jusqu'à maintenant, la Société a pu compenser le sous-financement des opérations d'assurance par les autres revenus nets de placements, et par des gains économiques.

Toutefois, les revenus de placement envisagés pour le futur pourraient ne plus être suffisants pour compenser le sous-financement du régime d'assurance. En vue de protéger et de conserver sa sécurité et sa stabilité financières, la Société examine différents scénarios de gestion des dépenses et des revenus.

LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

En 2001, les investissements en technologies de l'information s'élevaient à 36,0 millions de dollars. Ils se répartissent comme suit :

		millions $
Infrastructures technologiques et sécurité informatique		13,7
Contrôle de l'accès au réseau routier		8,2
Inforoute, partenaires et grand public	5,0	
Mise en application des nouvelles lois	2,6	
Modernisation des points de service	0,6	
Plan de transformation du secteur de l'indemnisation		6,5
Divers autres projets		5,6
Soutien administratif et technique aux projets de développement		2,0
Total		**36,0**

LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2001

En matière de technologies de l'information, les principales réalisations de 2001 sont présentées ici pour chacun des domaines d'investissements énumérés dans le tableau ci-dessus. Dans le domaine des infrastructures technologiques et de la sécurité informatique, il y a lieu de faire ressortir les réalisations suivantes :

- la mise en place des infrastructures requises pour appuyer la nouvelle méthodologie de développement d'applications informatiques, qui utilise les technologies Internet et client/serveur ;
- la mise en place des composantes technologiques de l'Inforoute, notamment les services de l'infrastructure à clé publique (ICP) pour assurer la sécurité des transactions électroniques ;
- le passage à Windows 2000 comme système d'exploitation de la plateforme intermédiaire sur l'ensemble des serveurs de la Société ;
- le renforcement des mesures de journalisation, qui permettent de conserver une trace des accès effectués sur les données sensibles, et l'amorce de la mise au point d'outils pour l'analyse des journaux et la détection des menaces de bris de confidentialité.

En ce qui concerne le domaine du contrôle de l'accès au réseau routier, les principales réalisations sont les suivantes :

- la concrétisation de développements pour permettre à la Société de respecter son engagement d'adhérer, dès le 1er avril 2001, au Régime d'immatriculation international (IRP) (un transporteur québécois peut obtenir le droit de circuler sur un territoire regroupant plusieurs provinces canadiennes et États américains, le coût de l'immatriculation étant alors réparti entre les États et provinces au prorata de la distance parcourue) ;
- la mise en place de l'application d'une inforoute électronique permettant aux mandataires en vérification mécanique de saisir, à la source, toute l'information pertinente et de délivrer, sur-le-champ, le certificat de vérification ;
- l'achèvement de la majorité des travaux de développement de l'inforoute électronique, dont l'implantation s'effectuera progressivement au cours de 2002, ce qui permettra aux concessionnaires automobiles d'immatriculer les véhicules directement dans les points de vente ;
- le démarrage du projet de modernisation de l'équipement et de l'infrastructure technologique utilisés dans les points de service de la Société. Ce projet, qui s'échelonnera jusqu'en 2005, prévoit le remplacement de technologies qui datent du début des années 80 ;
- divers ajustements aux systèmes en place pour appuyer des changements aux lois et règlements : de nouvelles mesures en ce qui concerne l'alcool, de nouveaux paramètres de l'accès à un permis de conduire de la classe motocyclette, la table des points d'inaptitude, la déclaration du kilométrage d'un véhicule, l'accès aux renseignements historiques à propos d'un véhicule ;
- des améliorations aux systèmes pour produire les avis de renouvellement du permis selon le tri des routes de facteur, afin de diminuer les frais postaux, et pour permettre la modification massive d'adresses (option qui se révélera particulièrement utile dans le contexte des fusions municipales).

En ce qui concerne le plan d'affaires de l'indemnisation, la principale réalisation de l'année 2001 a été la mise en place d'une application qui permet de réduire au minimum le délai entre l'approbation et l'émission d'un paiement. Plusieurs projets en cours de réalisation se poursuivront en 2002. Mentionnons :

- la réduction du délai de prise en charge des victimes qui, à la suite d'un accident d'automobile, subissent une perte de revenu d'emploi ;
- l'amélioration de la gestion des expertises médicales et la réduction des délais de production de ces expertises ;
- un soutien amélioré pour les agents d'indemnisation au moment de l'apprentissage de la tâche et dans les étapes de traitement d'un dossier.

En ce qui concerne les autres projets, il y a lieu de signaler les projets suivants, qui touchent le contrôle routier :

- l'instauration de la dernière phase de l'application d'encadrement du transport routier, qui permet, directement à partir du centre de service, de fournir aux transporteurs des renseignements sur l'état de leur dossier ;

- la réalisation d'une application permettant à la Société d'obtenir, de la part des autres administrations canadiennes, de l'information sur les accidents, les infractions et les vérifications mécaniques, survenus à l'extérieur du Québec et impliquant des transporteurs québécois, et, réciproquement, de leur fournir de l'information à propos de leurs transporteurs pour des événements survenus au Québec ;
- des ajustements à diverses applications visant à améliorer le contenu des lettres destinées aux propriétaires de véhicules soumis à la vérification mécanique.

DES PERSPECTIVES

Sur le plan des infrastructures technologiques, la Société poursuivra la mise en place des composantes nécessaires pour supporter les nouvelles applications, principalement celles qui ont recours aux technologies de l'inforoute et aux échanges électroniques avec les partenaires externes. De plus, afin de minimiser ses frais et de profiter des possibilités offertes par les nouvelles technologies, la Société entreprendra, au cours des prochaines années, d'importants travaux visant à moderniser et à maintenir à niveau les principales composantes de son infrastructure technologique.

Dans le domaine du contrôle de l'accès au réseau routier, la modernisation des centres d'appels apportera une contribution importante à l'amélioration du service téléphonique de la Société. Deux applications de l'inforoute de l'information seront également mises en service au cours de l'année : celle qui concerne les mandataires en vérification mécanique et celle qui permet l'immatriculation des véhicules chez les commerçants de véhicules automobiles. Enfin, le projet portant sur la réfection ou la modernisation des points de service se poursuivra jusqu'en 2005.

Dans le domaine de l'indemnisation, la Société parachèvera, en 2002, la phase I du plan de transformation de l'indemnisation, dont les principales interventions visent à soutenir efficacement le travail de son personnel à l'aide d'outils de soutien intégrés à la tâche. Par ailleurs, elle se propose également, par l'intermédiaire de l'inforoute, de tisser des liens électroniques avec le réseau de la santé et les autres partenaires externes qui participent au processus de l'indemnisation.

Enfin, en ce qui a trait à ses autres projets, la Société entend examiner de nouvelles avenues technologiques, en matière de contrôle du transport routier, pour améliorer la sécurité des déplacements des personnes et des marchandises, de même que pour faciliter les formalités de passage des véhicules aux frontières. Elle participera aussi au projet gouvernemental de gestion intégrée des ressources.

LES RESSOURCES MATÉRIELLES ET IMMOBILIÈRES

En matière de gestion immobilière, rappelons que la Société détient deux propriétés : le siège social, à Québec, d'une superficie de 38 108 m^2, et le Centre d'évaluation des conducteurs, à Montréal, d'une superficie de 1 763 m^2. Pour répondre aux besoins des directions régionales et territoriales, elle loue également des espaces d'une superficie de 31 600 m^2, répartis dans 55 établissements. En 2001, pour combler un manque d'espace au siège social, la Société a dû faire l'acquisition de 570 m^2 de locaux qu'elle détenait en copropriété avec la Ville de Québec et procéder à la location d'un espace supplémentaire de 2 170 m^2 pour accueillir les nouvelles équipes affectées aux projets majeurs de développement informatique. La gestion des locaux a entraîné des dépenses de l'ordre de 6 millions de dollars.

En matière de sécurité, deux plans d'intervention ont été élaborés, l'un ayant rapport aux situations d'agression et l'autre, aux mesures en cas d'urgence. Dans le cas de ce dernier plan d'intervention, les mesures de sécurité visaient à protéger les personnes et les installations physiques du siège social et à assurer la continuité des opérations. Ce plan a été appliqué lors des événements du Sommet des Amériques ; les services essentiels à la clientèle ont été maintenus au siège social et aucun incident n'a perturbé les activités de la Société.

Par ailleurs, la Société a versé treize formulaires électroniques (ayant rapport, notamment, au transport routier) dans la *Trousse de démarrage d'entreprise* élaborée par le ministère des Relations avec les citoyens et disponible dans le réseau Internet, par l'intermédiaire du Portail du gouvernement du Québec.

Enfin, en ce qui concerne la gestion des contrats, la Société a révisé complètement son cadre de gestion pour répondre à la nouvelle réglementation gouvernementale en la matière. En 2001, les contrats attribués par la Société représentent une valeur totale de 89 millions de dollars.

L'APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 89

L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ 93

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 94

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ 95

LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels contenus dans ses fichiers, qui font partie des plus importantes bases de données au Québec. Au-delà des obligations de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société voit dans la confidentialité une question de respect de sa clientèle. Elle doit toutefois assurer le délicat équilibre entre le respect de la confidentialité des renseignements personnels et leur utilisation nécessaire dans l'application des lois et dans l'offre de services.

Les renseignements personnels détenus par la Société sont versés dans cinq fichiers qui font l'objet d'une déclaration à la Commission d'accès à l'information. Ces fichiers sont les suivants :

- le fichier des réclamations ;
- le fichier du dossier unique - permis de conduire et immatriculation ;
- le fichier des accidents routiers ;
- le fichier du personnel ;
- le fichier des débiteurs.

Au fil des ans, la Société a adopté diverses politiques et procédures, a mis l'accent sur la formation et a posé de nombreuses actions de sensibilisation auprès de son personnel et de ses mandataires. Malgré tout, elle a dû faire face à des cas de bris de confidentialité. En décembre 2000, elle informait le ministre des Transports des mesures qu'elle entendait prendre à ce sujet. Parmi ces mesures, celles-ci ont été retenues en 2001.

1. Un engagement à la confidentialité doit être signé, chaque année, par les membres du personnel des mandataires qui ont accès aux bases de données de la Société, ou qui doivent traiter des renseignements personnels sous quelque forme que ce soit, dans le cadre du mandat confié.
2. En vertu d'une clause ajoutée aux contrats des mandataires en permis et immatriculation[15], ces mêmes personnes pourront désormais faire l'objet d'une vérification de leurs antécédents judiciaires. Celles-ci ont déjà donné leur accord par écrit, de sorte que la Sûreté du Québec pourra procéder à la vérification des antécédents judiciaires au printemps 2002. Précisons que le processus de vérification des antécédents judiciaires a été élaboré en conformité avec la Charte des droits et libertés de la personne et qu'il prévoit l'accord préalable des personnes en cause. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et la Commission de l'accès à l'information se sont déclarées satisfaites du processus établi.
3. Une déclaration de discrétion spécifique de la protection des renseignements personnels a également été entérinée par le Comité ministériel sur l'organisation du travail. En 2002, elle sera présentée pour signature à tout le personnel de la Société dans le cours d'une campagne de sensibilisation.
4. La vérification d'identité a été resserrée pour certains employés qui peuvent avoir accès en différé à des renseignements personnels. Ainsi, le nombre de critères a été augmenté et, de plus, la combinaison de ces critères est modifiée périodiquement.

15 Les ententes avec ces mandataires ont été renouvelées le 1er janvier 2001. Elles seront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2003.

5. La Société a mis au point une méthode d'analyse et d'investigation des écritures de journalisation informatique qui s'enregistrent dans le système à la suite d'une consultation ou d'une transaction. Cela lui a permis de procéder à certaines vérifications dans le cours d'un programme de contrôle de la qualité chez les mandataires. Ces vérifications ont porté, notamment, sur les transactions abandonnées ou interrompues. Elles n'ont pas permis de déceler de fraude, mais elles ont permis de sensibiliser les utilisateurs des systèmes informatiques. De plus, elles ont été utiles à la mise au point de la nouvelle méthode d'analyse et d'investigation des journaux informatiques de la Société.

Après avoir examiné les mesures de sécurité mises en place à la Société, la Commission d'accès à l'information concluait, dans un rapport déposé en juin 2001 :

> *Les mesures de sécurité en place à la SAAQ sont d'un niveau satisfaisant. Il y a bien sûr place à l'amélioration de certaines composantes. À cet égard, les dirigeants de la SAAQ ont déjà posé des actions concrètes pour remédier aux problèmes existants. Même si la SAAQ avait procédé à des examens de la journalisation sur une base régulière, il est possible que les cas de fuites présumées n'aient pas été détectés. La détection repose généralement sur le dépassement de paramètres dont la valeur correspond à un comportement normal. Si la fréquence des écarts reste à l'intérieur de la limite des paramètres, la détection est impossible. Une meilleure gestion des accès peut prévenir les actions telles les fuites de renseignements. Mais la SAAQ ne peut interdire l'affichage de données à des employés qui doivent y avoir accès pour réaliser leur travail. Même si les accès sont révisés, il subsistera un risque résiduel de fuites par cette voie. C'est ici qu'on arrive à la frontière de ce que la technologie peut réaliser. Il faut donc agir, à partir de la rencontre de ce mur, sur l'amélioration des procédures de supervision de la part des gestionnaires et des chefs d'équipe aussi bien à la SAAQ, chez ses partenaires que chez ses mandataires. Ce dernier aspect n'a pas été examiné dans le cadre du présent mandat.*

La *Procédure sur la destruction des documents confidentiels*, la *Procédure d'intervention lors de l'utilisation abusive de l'inforoute et du courrier électronique* ainsi que la *Procédure pour encadrer les bris de confidentialité* ont également été adoptées en 2001. Selon cette dernière procédure, tout bris de confidentialité est signalé au responsable de la Loi sur l'accès afin d'être noté dans un répertoire et de permettre l'évaluation des situations à risques.

Enfin, la Société a poursuivi la formation et la sensibilisation de son personnel en matière d'accès aux documents et de protection de renseignements personnels.

1. En 2001, 207 personnes ont reçu de la formation, pour un total de 1 002 depuis 1999.
2. Un nouveau *Guide de l'employé concernant la sécurité de l'information* intègre les principes relatifs à l'accès aux documents, à la protection des renseignements personnels et à la sécurité informatique. Il sera distribué à tout le personnel en 2002 et il sera disponible dans le site intranet de la Société.
3. Huit articles relatifs à la confidentialité et cinq articles se rapportant à la sécurité informatique sont parus dans six numéros du journal interne de la Société, *Raconte*.

LES COMMUNICATIONS DE RENSEIGNEMENTS ENTRE ORGANISMES

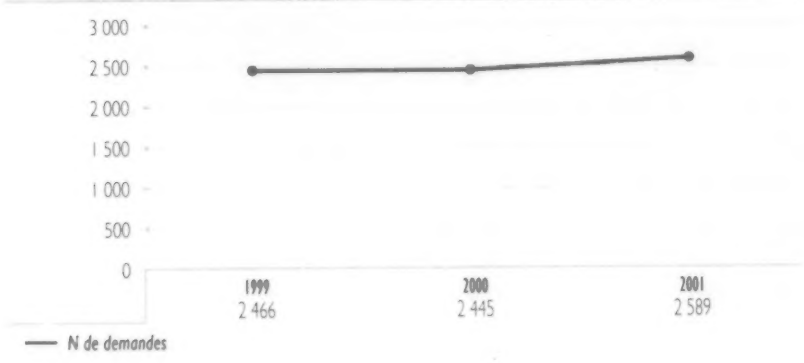
Au cours de la dernière année, la Société a signé, avec des organismes publics, huit ententes administratives relatives à des communications de renseignements personnels ; celles-ci sont comprises dans le tableau produit à l'annexe 6, qui donne la liste des ententes en vigueur au 31 décembre 2001. Ce tableau précise la disposition législative autorisant la Société à communiquer les renseignements sans obtenir l'autorisation préalable des personnes en cause, le nom du ministère ou de l'organisme bénéficiaire, de même que la raison qui justifie la communication des renseignements personnels.

De plus, conformément à l'article 67.3 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société tient également un registre des transferts de renseignements personnels. Il est utile de signaler que ce registre a été refondu au cours de l'année, afin d'en simplifier la consultation.

LES DEMANDES D'ACCÈS

Au cours de 2001, 2 589 nouvelles demandes d'accès ont été traitées, comparativement à 2 445 en 2000, ce qui représente une augmentation de 6 p. 100. Pour satisfaire à ces demandes d'accès, le nombre de pages reproduites et analysées a connu la même tendance, passant de 627 952 pages en 2000 à 695 624 pages en 2001. Les demandes relatives aux dossiers d'indemnisation constituent 92,3 p. 100 de ce total. Environ 99 p. 100 des demandes d'accès ont reçu une réponse dans les 20 jours suivant leur réception. De ce pourcentage, notons que 98 p. 100 des demandes ont été traitées dans un délai de moins de dix jours.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'ACCÈS



LE COMITÉ SUR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Présidé par le président-directeur général de la Société, le Comité sur la sécurité de l'information assure la coordination des actions de la Société en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité informatique. Son mandat consiste à assurer la mise en œuvre du plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, à faire le suivi des rapports de vérification de la Commission d'accès à l'information, à planifier et à amorcer des activités régulières de sensibilisation sur tous les volets de la protection des renseignements personnels et, enfin, à évaluer annuellement le degré de protection des renseignements personnels à la Société. Le comité a tenu sept réunions en 2001.

L'évaluation du degré de protection des renseignements personnels a été faite au cours de l'automne 2001, selon les cibles fixées par le gouvernement en ce qui concerne la gestion des accès à un fichier de renseignements personnels déterminé par la Société. Elle a porté sur le sous-fichier de l'évaluation médicale du fichier du dossier unique - permis de conduire et immatriculation. Cette évaluation se divise en quatre étapes : 1° l'identification des personnes ayant accès aux données et la justification des accès ; 2° la pertinence des directives relatives à l'utilisation et au contrôle des accès ; 3° la mise à jour de la déclaration de fichier à la Commission d'accès à l'information ; 4° la rédaction d'un rapport sommaire. Les deux premières étapes ont été achevées en 2001 et les deux dernières le seront en 2002.

LA COORDINATION DE LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Tout comme la protection des renseignements personnels, la coordination de la sécurité informatique relève du Secrétaire et directeur des affaires juridiques. Cette juxtaposition des deux secteurs d'activité permet une meilleure coordination des actions relatives à la protection des renseignements personnels. Un plan d'action triennal en sécurité informatique, adopté en mars 2001, permettra, notamment, la mise en place de mesures pour donner suite aux recommandations formulées, en juin 2001, par la Commission d'accès à l'information.

PERSPECTIVES 2002

L'année 2002 se caractérisera par des programmes de sensibilisation et de formation, et par la poursuite de la détection des comportements à risque ou non conformes aux normes.

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres des groupes cibles – communautés culturelles, anglophones et autochtones – a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Pour l'ensemble des ministères et organismes, l'objectif annuel d'embauche est de 25 p. 100 de personnes membres de ces groupes cibles. La Société souscrit entièrement à cet objectif.

Les résultats à l'égard de ce programme gouvernemental sont présentés dans le tableau ci-dessous.

EMBAUCHE DE PERSONNEL PROVENANT DES GROUPES CIBLES

TYPES D'EMPLOI	EMBAUCHE DE 2001		TAUX COMPARATIFS		
	Au total	Groupes cibles	2001	2000	1999
Régulier	277	12*	*4,3 %*	*2,2 %*	*1,8 %*
Occasionnel	221	1	*0,5 %*	*1,4 %*	*2,1 %*
Étudiant	145	50**	*34,5 %*	*34,5 %*	*26,5 %*

* Communautés culturelles, anglophones, autochtones
** Communautés culturelles ou anglophones

Par ailleurs, en ce qui a trait à l'accès à l'égalité en emploi pour les femmes, sur les 277 personnes nommées à des emplois réguliers, 180 étaient des femmes (65 p. 100). La proportion était de 70 p. 100 pour les employés occasionnels (155 femmes sur 221 employés).

Signalons que les femmes comptaient pour 59,4 p. 100 des employés réguliers nommés dans des classes d'emploi de professionnels (22 sur 37) et que 35 p. 100 des nominations à un poste d'encadrement étaient accordées à des femmes (12 sur 34). Parmi les contrôleurs routiers aussi, les femmes se font plus nombreuses : elles étaient 9 parmi les 46 nouveaux contrôleurs embauchés en 2001 (19,5 p. 100).

Le tableau suivant fait état de la représentation féminine parmi le personnel régulier de la Société, au 31 décembre 2001.

REPRÉSENTATION FÉMININE DANS LE PERSONNEL RÉGULIER

TYPES D'EMPLOI	NOMBRE DE PERSONNES AU 31 DÉCEMBRE 2001		TAUX COMPARATIFS		
	Au total	Femmes	2001	2000	1999
Encadrement	149	49	*33 %*	*36 %*	*33 %*
Avocat	34	17	*50 %*	*47 %*	*48 %*
Médecin	34	11	*32 %*	*33 %*	*37 %*
Professionnel	693	314	*45 %*	*42 %*	*41 %*
Contrôleur routier	247	36	*15 %*	*14 %*	*13 %*
Technicien	592	333	*56 %*	*51 %*	*53 %*
Personnel de bureau	885	643	*73 %*	*72 %*	*71 %*

L'EMPLOI ET LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

La *Politique linguistique* de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française sur des points où son interprétation exige des décisions d'ordre administratif. Celle-ci tient également compte de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de même que de la *Politique d'achat* et de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne ; tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée. Les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications et demandent aux services linguistiques de réviser les documents destinés à la population. En l'an 2001, la mandataire de la Charte a pris contact avec l'Office de la langue française lorsque des difficultés d'application se sont présentées et elle a réglé les situations ayant fait l'objet de plaintes de la part de citoyens. Les plaintes portaient, notamment, sur l'absence de signes diacritiques et sur l'utilisation exclusive de majuscules sur les permis de conduire et les certificats d'immatriculation délivrés par la Société.

Le site Internet de la Société est actuellement unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre le choix d'accéder à une page anglaise, qui indique l'absence de site en anglais et annonce la possibilité soit de commander de la documentation en anglais au moyen du formulaire affiché, soit de télécharger les documents PDF disponibles en anglais dans le site.

En ce qui concerne la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*, la Société n'ayant pas produit de plan de francisation de ses systèmes informatiques, aucune mise à jour n'a été transmise, en 2001, à l'Office de la langue française. Cependant, depuis quelques années, la Société remplit le formulaire relatif à la mise en œuvre de cette politique que transmet le Conseil du trésor au nom de l'Office de la langue française.

La Société prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est apportée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la Société. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ

Le 10 juin 1999, le conseil d'administration de la Société a adopté le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société de l'assurance automobile du Québec*, lequel est entré en vigueur le 1er septembre 1999. Ce code est présenté à l'annexe 7.

Au cours de l'année 2001, aucune déclaration relative aux objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général et, pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

ETATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION	97
RAPPORT DU VÉRIFICATEUR	97
CERTIFICAT ACTUARIEL RELATIF AUX ENGAGEMENTS	98
REVENUS ET DÉPENSES	99
RÉSERVE DE STABILISATION ET EXCÉDENT NON AFFECTÉ	99
BILAN	100
FLUX DE TRÉSORERIE	101
NOTES COMPLÉMENTAIRES	102

RAPPORT DE LA DIRECTION

La préparation et la présentation des états financiers de la Société de l'assurance automobile du Québec sont la responsabilité de la direction, incluant des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. L'information financière contenue ailleurs dans le rapport annuel est conforme à ces états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités relatives à l'intégrité et à la fidélité des états financiers, la direction maintient un système comptable et des contrôles internes conçus en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction de la vérification et des enquêtes procède à des vérifications périodiques, afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration a la responsabilité de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et d'approuver les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

L'actuaire de la Société procède, conformément à de sains principes actuariels, à une évaluation annuelle du passif actuariel et de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel figurant dans les états financiers de la Société et fait part des conclusions découlant de ses évaluations au comité de vérification.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Pour ce faire, il s'adjoint, entre autres, les services d'un actuaire conseil. Le rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de son travail et l'expression de son opinion. Il peut rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général

Julien Lemieux, c.a.
Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 28 mars 2002

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société de l'assurance automobile du Québec au 31 décembre 2001 ainsi que les états des revenus et dépenses, de la réserve de stabilisation, de l'excédent non affecté et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondage des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2001, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA

Québec, le 28 mars 2002

CERTIFICAT ACTUARIEL

relatif aux engagements de la Société de l'assurance automobile du Québec

au 31 décembre 2001

L'évaluation au 31 décembre 2001 du montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus avant le 1er janvier 2002, a été effectuée en conformité avec l'article 153 de la Loi sur l'assurance automobile (L.R.Q., chapitre A-25).

Les indemnités visées par l'évaluation sont celles prévues au Titre II, au chapitre II du Titre IV et au chapitre II du Titre V de la Loi sur l'assurance automobile pour les accidents survenus du 1er mars 1978 au 31 décembre 2001 ainsi que celles prévues au chapitre III du Titre IV de ladite loi pour les accidents survenus entre le 30 septembre 1961 et le 1er mars 1978. Le montant nécessaire au paiement des indemnités a été calculé en tenant compte des frais de gestion liés au respect de ces obligations en matière d'indemnisation.

À notre avis, le passif actuariel au montant de **5 329,206 millions de dollars** en date du 31 décembre 2001 constitue une provision appropriée au paiement desdites indemnités.

Afin de prendre en considération les dispositions de la Loi sur l'assurance automobile ayant trait à la revalorisation des indemnités, l'hypothèse de taux de rendement réel, déterminée dans une perspective à long terme, est fixée à **3,75 %**. La Société a adopté un mécanisme permettant l'amortissement des impacts financiers résultant des écarts annuels entre l'hypothèse de taux de rendement réel et le taux effectivement réalisé.

Le niveau du passif actuariel au 31 décembre 2001 est en hausse de **489,058 millions de dollars** par rapport à celui calculé en date du 31 décembre 2000. Cette hausse se compose d'une somme de **437,176 millions de dollars** à titre de variation normale du passif actuariel et d'un redressement au montant de **51,882 millions de dollars**. Le redressement reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux règles fiscales et aux pratiques administratives. La majeure partie de cet impact est attribuable aux changements de nature fiscale dans le calcul des indemnités de remplacement du revenu (**+44,921 millions de dollars**), aux nouvelles hypothèses d'évaluation des réserves d'aide personnelle (**–35,370 millions de dollars**), de réadaptation, frais médicaux et paramédicaux (**+33,449 millions de dollars**) ainsi qu'aux changements administratifs consécutifs aux décisions de la Cour d'appel du Québec (**+7,613 millions de dollars**).

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel représente un montant de **471,872 millions de dollars** au 31 décembre 2001. Cette provision est nécessaire à l'atteinte des objectifs visés par les principes de la politique de financement adoptée par la Société.

Le rapport sur l'évaluation du passif actuariel fournit des informations plus détaillées sur les éléments présentés dans ce certificat.

À notre avis, le montant du passif actuariel a été établi en utilisant des données fiables et suffisantes, des hypothèses appropriées et des méthodes conformes à de sains principes actuariels.

Linda Bellware, f.s.a., f.i.c.a.
Directrice de l'actuariat
Société de l'assurance
automobile du Québec

Le 13 mars 2002

Clément Gosselin, f.s.a., f.i.c.a.
Actuaire
Société de l'assurance
automobile du Québec

Le 13 mars 2002

REVENUS ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre

	2001 (en milliers de dollars)			2000
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
REVENUS				
Contributions				
Immatriculation	**504 210**	**—**	**504 210**	502 118
Permis de conduire	**119 272**	**—**	**119 272**	118 322
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**85 592**	**—**	**85 592**	81 365
Revenus nets des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens (note 4)	**20 062**	**477 481**	**497 543**	513 979
Contribution du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	**46 189**	**—**	**46 189**	42 069
Autres	**726**	**—**	**726**	2 237
	776 051	**477 481**	**1 253 532**	1 260 090
DÉPENSES				
Indemnités versées (note 5)	**163 751**	**530 488**	**694 239**	628 030
Frais d'administration (note 6)	**220 247**	**45 978**	**266 225**	240 974
Programmes pour les personnes handicapées (note 7)	**6 645**	**—**	**6 645**	5 207
Participation au financement d'organismes (note 8)	**47 238**	**6 774**	**54 012**	51 696
Variation normale du passif actuariel (note 9)	**642 339**	**(205 163)**	**437 176**	333 360
Variation de la provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 16)	**(15 033)**	**15 021**	**(12)**	36 049
	1 065 187	**393 098**	**1 458 285**	1 295 316
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	**(289 136)**	**84 383**	**(204 753)**	(35 226)
Autres revenus nets de placements (note 4)	**223 547**	**—**	**223 547**	152 285
Redressement du passif actuariel (note 10)	**—**	**(51 882)**	**(51 882)**	(113 947)
EXCÉDENT (DÉFICIT) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	**(65 589)**	**32 501**	**(33 088)**	3 112

RESERVE DE STABILISATION

Exercice terminé le 31 décembre

	2001 (en milliers de dollars)	2000
SOLDE AU DÉBUT	**290 409**	263 570
Virement de l'excédent non affecté	**29 343**	26 839
SOLDE À LA FIN	**319 752**	290 409

EXCÉDENT NON AFFECTÉ

Exercice terminé le 31 décembre

	2001 (en milliers de dollars)	2000
SOLDE AU DÉBUT	**233 876**	257 603
Excédent (déficit) des revenus sur les dépenses	**(33 088)**	3 112
Virement à la réserve de stabilisation	**(29 343)**	(26 839)
SOLDE À LA FIN	**171 445**	233 876

Au 31 décembre	2001	(en milliers de dollars) 2000
ACTIF		
Débiteurs	**5 924**	9 635
Revenus de placements courus	**39 240**	51 096
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 11)	**7 408 652**	6 966 821
Immobilisations (note 12)	**121 626**	102 587
	7 575 442	7 130 139
PASSIF ET EXCÉDENT		
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**4 937**	3 282
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec (note 13)	**39 617**	32 506
Créditeurs et frais courus		
Gouvernement du Québec	**102 258**	92 650
Autres	**33 357**	21 287
Provision pour congés de maladie et vacances (note 14)	**44 217**	41 234
Obligations envers les victimes		
Passif actuariel (note 15)	**5 329 206**	4 840 148
Contributions reportées	**307 535**	301 176
Revenus de placements reportés	**751 246**	801 687
Provision pour fluctuation du taux de rendement réel (note 16)	**471 872**	471 884
	7 084 245	6 605 854
Réserve de stabilisation	**319 752**	290 409
Excédent non affecté	**171 445**	233 876
	7 575 442	7 130 139

ENGAGEMENTS (note 18)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jacques Brind'Amour
Président-directeur général

Marthe Lacroix, f.i.c.a., f.c.a.s.
Administratrice

FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 décembre	2001	2000
	(en milliers de dollars)	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Contributions perçues		
Immatriculation	**510 389**	500 472
Permis de conduire	**120 725**	118 606
Frais perçus reliés aux transactions d'immatriculation et de permis de conduire	**85 574**	81 364
Revenus nets de placements		
Revenus de placements perçus	**287 664**	326 823
Intérêts versés	**(109)**	(19)
Contribution reçue du gouvernement du Québec au financement du contrôle routier	**44 671**	41 607
Autres revenus perçus	**1 729**	2 237
Indemnités versées	**(685 468)**	(629 229)
Frais d'administration payés	**(237 291)**	(228 228)
Programmes pour les personnes handicapées payés	**(6 631)**	(5 152)
Participation au financement d'organismes versée	**(54 011)**	(51 696)
	67 242	156 785
Mandats confiés par le gouvernement du Québec		
Droit d'immatriculation et de permis de conduire		
Perçus pour le gouvernement du Québec	**703 472**	702 618
Remis au gouvernement du Québec	**(713 961)**	(703 244)
Perçus pour d'autres gouvernements	**27 517**	21 326
Remis à d'autres gouvernements	**(27 628)**	(21 326)
Taxes		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**669 680**	605 826
Remises au gouvernement du Québec	**(677 194)**	(531 910)
Contribution des automobilistes au transport en commun		
Perçues pour le gouvernement du Québec	**60 998**	59 881
Remises au gouvernement du Québec	**(60 971)**	(60 059)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	**69 155**	229 897
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Débours pour acquisitions de dépôts à participation	**(173 955)**	(617 644)
Gains encaissés sur placements par la Caisse	**127 073**	428 327
Débours pour acquisitions d'immobilisations	**(31 560)**	(23 602)
Produit d'aliénations d'immobilisations	**521**	79
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	**(77 921)**	(212 840)
AUGMENTATION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	**(8 766)**	17 057
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À L'OUVERTURE DE L'EXERCICE	**(35 788)**	(52 845)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA CLÔTURE DE L'EXERCICE (note 17)	**(44 554)**	(35 788)

1. CONSTITUTION ET FONCTIONS

La Société de l'assurance automobile du Québec est une personne morale de droit public au sens du Code civil du Québec, constituée par une loi (L.R.Q., chapitre S-11.011).

La Société a pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation des victimes de préjudice corporel prévu par la Loi sur l'assurance automobile ;
- d'appliquer le régime de compensation du préjudice matériel prévu par le titre IV de la Loi sur l'assurance automobile ;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière concernant les véhicules ainsi qu'aux obligations en cas d'accident ;
- de promouvoir la sécurité routière en ce qui a trait au comportement des usagers de la route de même qu'aux normes de sécurité relatives aux véhicules utilisés ;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise, notamment en ce qui a trait à l'application :
  - des dispositions du Code de la sécurité routière ;
  - des dispositions législatives et réglementaires reliées au transport routier qui relèvent de la responsabilité des ministères et organismes désignés par le gouvernement, dans la mesure et aux conditions déterminées par entente conformément au titre VIII.2 du Code de la sécurité routière ;
- d'assumer un rôle de coordination opérationnelle en matière de contrôle du transport routier entre les ministères et organismes concernés et de favoriser un contrôle routier accru sur tout le territoire du Québec ;
- d'établir un programme d'adaptation de véhicules routiers en vue de permettre aux personnes handicapées de conduire un véhicule ou d'y avoir accès.

À ces fins, la Société peut notamment :

- percevoir les droits, les frais, les contributions d'assurance et les contributions des automobilistes au transport en commun relatifs à l'immatriculation d'un véhicule ;
- percevoir les droits, les frais et les contributions d'assurance relatifs à la délivrance d'un permis.

2. POLITIQUE DE FINANCEMENT

La politique de financement de la Société, orientée sur le maintien des objectifs de pleine capitalisation, d'équité entre les générations et d'un financement adéquat de ses obligations financières, établit les principes suivants :

- viser à la pleine capitalisation qui garantit le paiement aux bénéficiaires des indemnités présentes et futures incluant les frais de gestion futurs liés à l'écoulement de la dette actuarielle ;
- fixer, sur approbation du gouvernement, la tarification des contributions d'assurance afin que les sources de financement soient suffisantes pour que les besoins financiers estimés soient rencontrés ;

- viser à être équitable à l'égard des générations d'assurés lors de la fixation des contributions d'assurance et des droits administratifs ;
- calculer le passif actuariel sur la base de la meilleure estimation; relativement à l'hypothèse de taux de rendement réel, le concept de meilleure estimation s'inscrit dans une perspective à long terme qui tient compte de l'environnement particulier du régime d'assurance administré par la Société ;
- établir une provision, n'excédant pas 10 p. cent du passif actuariel, pour traiter les fluctuations du taux de rendement réel observé par rapport à l'hypothèse retenue pour l'établissement du passif actuariel afin de limiter les impacts des conditions économiques fluctuantes;
- établir une réserve de stabilisation n'excédant pas 6 p. cent du passif actuariel, pour favoriser une stabilité relative dans la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques ;
- établir toute autre réserve en vue de faire face à des situations caractérisées par des risques multiples ou des besoins financiers qui pourraient avoir des impacts significatifs sur sa santé financière ;
- le solde de l'excédent non affecté est disponible aux conditions et modalités que la Société détermine avec l'approbation du gouvernement.

3. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a) Dépôts dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont inscrits à une valeur fondée sur la moyenne mobile simple des valeurs marchandes sur une période de 60 mois.

Cette valeur est constituée du coût d'acquisition des unités de dépôts à participation augmenté (diminué) de la plus-value (moins-value) cumulée de ces unités établie en fonction de la méthode décrite ci-dessus.

La variation de cette valeur constitue la plus-value (moins-value) constatée aux résultats.

b) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties comme suit compte tenu de leur valeur résiduelle :

	MÉTHODE	VIE UTILE
Bâtisses	Linéaire	40 ans
Aménagement du siège social	Linéaire	10 ans
Équipements	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel roulant	Linéaire	Maximum 5 ans
Postes de photographie	Linéaire	Maximum 5 ans
Matériel informatique et logiciels	Linéaire	Maximum 5 ans
Développements informatiques	Linéaire	Maximum 7 ans
Postes de contrôle routier		
Bâtiments	Linéaire	10 ans
Aménagement de terrains	Linéaire	10 ans
Équipements	Proportionnel à l'ordre numérique inversé des années	Maximum 10 ans

3. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

c) Passif actuariel

Le passif actuariel correspond à la somme de :

- la valeur actualisée des indemnités de remplacement du revenu et de décès ainsi que des autres indemnités ;
- la valeur actuelle estimative des frais de gestion futurs nécessaires au paiement des indemnités.

Les hypothèses économiques sont établies à partir d'un taux de rendement réel à long terme de 3,75 p. cent.

Les montants inscrits au poste « Redressement du passif actuariel » à l'état des revenus et dépenses résultent de changements aux hypothèses actuarielles, aux méthodes de calcul ainsi qu'aux modifications législatives et réglementaires.

d) Contributions

Les contributions d'immatriculation et de permis de conduire sont inscrites aux revenus selon la période qui s'étend du premier jour du mois de leur émission ou de leur renouvellement jusqu'au dernier jour du mois précédant leur échéance.

e) Revenus de placements reportés

Les gains et pertes réalisés sur la vente de placement par la Caisse de dépôt et placement du Québec sont comptabilisés à titre de revenus de placements reportés. Ils sont ensuite inscrits aux résultats selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de 60 mois.

f) Provision pour fluctuation du taux de rendement réel

La provision pour fluctuation du taux de rendement réel est constituée de l'accumulation des surplus ou déficits annuels occasionnés par les écarts constatés entre le taux de rendement réel observé et l'hypothèse de taux de rendement réel retenue pour l'établissement du passif actuariel. La variation annuelle de la provision est présentée séparément à l'état des revenus et dépenses. Une limite équivalente à 10 p. cent du passif actuariel est imposée à la provision de façon distincte pour l'année courante et les années antérieures. Les surplus ou déficits inscrits à la provision sont amortis linéairement sur une période de 5 ans.

g) Réserve de stabilisation

Une réserve de stabilisation (article 152.1 de la loi) est constituée en vue de favoriser une stabilité relative de la tarification qui peut être influencée par des facteurs autres qu'économiques. Cette réserve ne peut excéder 6 p. cent du passif actuariel et sera révisée régulièrement par le conseil d'administration de la Société.

h) Régimes de retraite

Les employés de la Société contribuent aux régimes interentreprises à prestations déterminées du gouvernement du Québec. La Société ne disposant pas d'informations suffisantes pour utiliser la méthode de comptabilisation des régimes à prestations déterminées utilise la méthode de comptabilisation des régimes à cotisations déterminées.

i) Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et les quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible ainsi que la marge de crédit servant à combler les déficits de caisse mensuels.

4. REVENUS NETS DE PLACEMENTS

	2001	2000
	(en milliers de dollars)	
Dépôts à participation dans un Fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec		
Revenus nets du fonds	**400 779**	729 527
Moins		
Gains et pertes réalisés sur placements par la Caisse	**125 238**	429 266
	275 541	300 261
Plus		
Amortissement des revenus de placements reportés	**175 679**	200 422
Plus-value (moins-value) constatée sur les unités de dépôts à participation	**267 877**	161 458
	719 097	662 141
Intérêts		
Dépôts à vue	**1 718**	3 776
Soldes bancaires	**372**	378
Marge de crédit	**(97)**	(31)
	721 090	666 264

	2001			2000
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Revenus nets des placements associés au passif actuariel et aux flux monétaires moyens	**20 062**	**477 481**	**497 543**	513 979
Autres revenus nets de placements	**223 547**	**—**	**223 547**	152 285
	243 609	**477 481**	**721 090**	666 264

Les revenus nets de placements attribués aux années antérieures 477 481 000 $ (2000 : 490 967 000 $) sont générés par les placements associés au passif actuariel de ces années. Ceux attribués à l'année courante 20 062 000 $ (2000 : 23 012 000 $) sont générés par les actifs acquis avec les flux monétaires moyens des opérations de l'année courante.

Les autres revenus nets de placements attribués à l'année courante sont générés principalement par les placements associés aux contributions reportées, à la provision pour fluctuation du taux de rendement réel, à la réserve de stabilisation et à l'excédent non affecté.

La plus-value (moins-value) constatée aux résultats selon la moyenne mobile des valeurs marchandes (appelée valeur axée sur la valeur marchande en 2000) est passée d'un amortissement sur le solde dégressif de 20 p. cent l'an à une moyenne simple sur une période de 60 mois à partir du présent exercice. Quant aux revenus de placements reportés constatés aux résultats, ils sont passés d'un amortissement sur le solde dégressif de 20 p. cent l'an à un amortissement linéaire sur une période de 60 mois à partir du présent exercice. Ceci a eu pour effet d'augmenter les revenus nets de placement de l'exercice de 300 651 000 $ et d'augmenter d'autant les fonds confiés à la Caisse de dépôt et placement du Québec au 31 décembre 2001.

5. INDEMNITÉS VERSÉES

	2001 (en milliers de dollars)			2000
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Remplacement du revenu	**38 347**	**226 389**	**264 736**	236 571
Décès	**26 828**	**59 415**	**86 243**	89 980
Coût des services de santé [1]	**58 953**	**29 701**	**88 654**	79 664
Forfaitaires pour séquelles	**—**	**71 176**	**71 176**	74 836
Frais de réadaptation	**7 494**	**44 765**	**52 259**	37 167
Aide personnelle	**2 791**	**35 342**	**38 133**	32 886
Frais médicaux et paramédicaux	**9 538**	**25 591**	**35 129**	31 200
Préjudices non pécuniaires	**5 469**	**16 565**	**22 034**	11 097
Frais de déplacement et de séjour	**2 728**	**9 979**	**12 707**	11 632
Informations médicales	**1 493**	**7 436**	**8 929**	7 311
Transports par ambulance	**5 935**	**203**	**6 138**	7 541
Autres frais	**4 175**	**3 926**	**8 101**	8 145
	163 751	**530 488**	**694 239**	628 030

(1) Ce poste représente la contribution de la Société au Fonds consolidé du revenu du gouvernement du Québec en lieu de facturation des coûts des services de santé occasionnés par les accidents d'automobile et prévue à la Loi sur l'assurance automobile. La contribution de 2001 a été établie en vertu de l'article 155.1 de ladite Loi.

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2001 (en milliers de dollars)			2000
	Société	**Contrôle routier**	**Total**	Total
Traitements et charges sociales	**119 371**	**28 547**	**147 918**	137 866
Frais de déplacement	**1 963**	**1 283**	**3 246**	2 787
Rémunération des mandataires	**15 118**	**—**	**15 118**	14 413
Services administratifs et professionnels	**18 513**	**1 700**	**20 213**	17 007
Frais de communication	**9 578**	**1 954**	**11 532**	10 360
Information et publicité	**6 481**	**214**	**6 695**	5 515
Mobilier, agencement et équipement	**1 682**	**1 124**	**2 806**	2 686
Frais d'entretien	**1 844**	**2 035**	**3 879**	3 464
Loyers, taxes et électricité	**8 703**	**1 677**	**10 380**	10 022
Matériel informatique et bureautique	**4 930**	**206**	**5 136**	2 819
Location et entretien de matériel informatique et bureautique	**10 472**	**954**	**11 426**	10 596
Impression, fournitures et autres dépenses	**12 351**	**1 837**	**14 188**	13 030
Frais généraux	**(4 502)**	**4 502**	**—**	—
	206 504	**46 033**	**252 537**	230 565
Amortissement des immobilisations	**12 073**	**1 615**	**13 688**	10 409
	218 577	**47 648**	**266 225**	240 974

7. PROGRAMMES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

	2001	2000
	(en milliers de dollars)	
Adaptation de véhicules		
Subventions	5 992	4 634
Frais administratifs	197	219
	6 189	4 853
Vignettes de stationnement		
Frais administratifs	350	283
Amortissement des systèmes informatiques	106	71
	456	354
	6 645	5 207

Le programme d'adaptation de véhicules repose sur les dispositions légales prévues à l'article 2g de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011.)

8. PARTICIPATION AU FINANCEMENT D'ORGANISMES

	2001			2000
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	Années antérieures	Total	Total
Organismes responsables du transport ambulancier	47 238	—	47 238	46 186
Tribunal administratif du Québec	—	6 774	6 774	5 510
	47 238	6 774	54 012	51 696

La participation au financement des organismes responsables du transport ambulancier est prévue aux articles 155.5 et 155.6 de la Loi sur l'assurance automobile. Celle du Tribunal administratif du Québec est prévue par décret du gouvernement du Québec.

9. VARIATION NORMALE DU PASSIF ACTUARIEL

Ce poste au montant de 437 176 000 $ (2000 : 333 360 000 $) est composé, d'une part, d'une augmentation de 642 339 000 $ (2000 : 600 174 000 $) représentant le montant nécessaire au paiement de toutes les indemnités, présentes et futures, découlant d'accidents survenus durant l'année courante. D'autre part, il comprend également une réduction de 205 163 000 $ (2000 : 266 814 000 $) constituée d'une diminution de 305 026 000 $ (2000 : 299 428 000 $) pour tenir compte du paiement d'indemnités au cours de l'exercice aux victimes d'accident des années antérieures et des revenus anticipés sur les placements ainsi que d'une augmentation de 99 863 000 $ (2000 : 32 614 000 $) représentant les écarts d'expérience observés.

10. REDRESSEMENT DU PASSIF ACTUARIEL

La diminution de l'excédent des revenus sur les dépenses au montant de 51 882 000 $ reflète l'impact des modifications apportées aux hypothèses et méthodes actuarielles, aux règles fiscales et aux pratiques administratives. La majeure partie de cet impact est attribuable aux changements de nature fiscale dans le calcul des indemnités de remplacement du revenu (+44 921 000 $), aux nouvelles hypothèses d'évaluation des réserves d'aide personnelle (–35 370 000 $), de réadaptation, frais médicaux et paramédicaux (+33 449 000 $) ainsi qu'aux changements administratifs consécutifs aux décisions de la Cour d'appel du Québec (+7 613 000 $).

11. FONDS CONFIÉS À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

Les dépôts à participation dans un fonds particulier à la Caisse de dépôt et placement du Québec sont exprimés en unités. Ces unités sont remboursables sur préavis selon les modalités des règlements de la Caisse, à la valeur marchande de l'avoir net du fonds particulier au début de chaque mois. À la clôture de chaque mois, la Caisse attribue à la Société le revenu net de placement.

	2001	2000
Dépôts à participation		
Nombre d'unités	**6 683 183**	6 526 669
	(en milliers de dollars)	
Coût d'acquisition des unités	**6 229 209**	6 055 255
Plus-value (moins-value) cumulée des unités de dépôts à participation	**1 179 443**	911 566
	7 408 652	6 966 821

Au 31 décembre 2001, la valeur marchande des unités de dépôts à participation est de 6 928 375 000 $ (2000 : 7 612 651 000 $).

12. IMMOBILISATIONS

	2001 (en milliers de dollars)			2000
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Coût non amorti**	Coût non amorti
Terrains	**1 862**	**—**	**1 862**	1 862
Bâtisses [1]	**61 307**	**15 931**	**45 376**	46 083
Aménagement du siège social	**11 212**	**11 212**	**—**	572
Équipements	**2 716**	**2 266**	**450**	515
Matériel roulant	**9 037**	**3 668**	**5 369**	4 113
Postes de photographie	**12 038**	**9 667**	**2 371**	3 200
Matériel informatique et logiciels	**36 540**	**25 679**	**10 861**	8 740
Développements informatiques [2]	**63 308**	**10 518**	**52 790**	34 952
Postes de contrôle du transport routier	**4 302**	**1 755**	**2 547**	2 550
	202 322	**80 696**	**121 626**	102 587

(1) Le siège social dont le coût de 57 008 000 $ est inclus dans ce poste, est détenu en vertu d'un contrat de copropriété divise avec la Ville de Québec. La Société a la propriété exclusive de l'essentiel du complexe du siège social et détient de plus, 84,4 p. cent des droits indivis dans les aires communes.

(2) Des développements informatiques d'une valeur de 26 113 000 $ (2000 : 19 162 000 $) sont en voie de réalisation au 31 décembre 2001.

13. MARGE DE CRÉDIT À LA CAISSE DE DÉPÔT ET PLACEMENT DU QUÉBEC

La Société a obtenu de la Caisse une marge de crédit de 100 millions de dollars pour combler les déficits de caisse mensuels. Elle porte un taux d'intérêt basé sur le taux du marché des emprunts au jour le jour, majoré de 0,05 p. cent. Le taux d'intérêt était de 2,35 p. cent au 31 décembre 2001 (2000 : 5,90 p. cent). Cette marge de crédit expire le 31 décembre 2002.

14. PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2001			2000
	(en milliers de dollars)			
	Congés de maladie	**Vacances**	**Total**	Total
Solde au début	**29 414**	**11 820**	**41 234**	39 068
Plus				
Dépenses de l'exercice	**8 177**	**11 798**	**19 975**	18 236
Moins				
Prestations versées au cours de l'exercice	**6 214**	**10 778**	**16 992**	16 070
Solde à la fin	**31 377**	**12 840**	**44 217**	41 234

15. OBLIGATIONS ENVERS LES VICTIMES - PASSIF ACTUARIEL

	2001			2000
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Indemnisation				
Valeur capitalisée des indemnités futures incluant la revalorisation des rentes	**592 609**	**4 497 675**	**5 090 284**	4 622 218
Frais de gestion futurs				
Valeur actuelle estimative des frais nécessaires au paiement des indemnités	**49 730**	**189 192**	**238 922**	217 930
	642 339	**4 686 867**	**5 329 206**	4 840 148

16. PROVISION POUR FLUCTUATION DU TAUX DE RENDEMENT RÉEL

	2001			2000
	(en milliers de dollars)			
	Année courante	**Années antérieures**	**Total**	Total
Solde au début	**47 887**	**423 997**	**471 884**	435 835
Variation de l'exercice				
Surplus constaté	**(2 860)**	**122 648**	**119 788**	238 272
Plafonnement de la provision	**—**	**—**	**—**	(116 391)
	(2 860)	**122 648**	**119 788**	121 881
Amortissement de l'exercice	**(12 173)**	**(107 627)**	**(119 800)**	(85 832)
Variation nette de l'exercice	**(15 033)**	**15 021**	**(12)**	36 049
Solde à la fin	**32 854**	**439 018**	**471 872**	471 884

À partir du présent exercice, la période d'amortissement des surplus ou déficits inscrits à la provision est passé d'un amortissement linéaire de 8 à 5 ans. La nouvelle façon de comptabiliser les revenus de placements, la réduction de la période d'amortissement ainsi que l'ajout de nouveaux paramètres au calcul de la provision ont eu pour effet d'augmenter la dépense de la variation nette de l'exercice de 103 534 000 $ et d'augmenter d'autant la provision pour fluctuation du taux de rendement réel au 31 décembre 2001.

17. FLUX DE TRÉSORERIE

Les espèces et les quasi-espèces figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les postes de bilan suivants :

	2001	2000
	(en milliers de dollars)	
Chèques émis en sus des soldes bancaires	**4 937**	3 282
Marge de crédit à la Caisse de dépôt et placement du Québec	**39 617**	32 506
Insuffisance des espèces et quasi-espèces	**44 554**	35 788

Au cours de l'exercice, la Société a déboursé un montant de 31 560 000 $ (2000 : 23 602 000 $) relativement aux acquisitions d'immobilisations et a subi une perte de 202 000 $ (2000 : 123 000 $) sur aliénations d'immobilisations. Au 31 décembre 2001, les créditeurs et frais courus afférents aux immobilisations s'élèvent à 2 612 000 $ (2000 : 616 000 $).

18. ENGAGEMENTS

Au 31 décembre 2001, les engagements contractuels minimaux pour la location de locaux se répartissent comme suit :

	(en milliers de dollars)
2002	5 919
2003	5 536
2004	4 571
2005	3 000
2006	1 962
2007 et exercices subséquents	4 352
	25 340

19. RÉGIMES DE RETRAITE

Les employés de la Société participent principalement au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime du personnel d'encadrement (RPE). Les régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 4 244 000 $ (2000 : 4 341 000 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

20. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers, la Société effectue des opérations avec des ministères et des fonds spéciaux ainsi qu'avec des organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

21. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2000 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2001.

La présente annexe contient la liste des lois et des règlements qui sont appliqués, en tout ou en partie, par la Société.

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011)

Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r. 1)

Règlement de régie interne de la Société de l'assurance automobile du Québec (S-11.011, r. 3)

Loi sur l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. A-25)

Règlement sur l'application de la Loi sur l'assurance automobile du Québec (A-25, r. 0.01)

Règlement sur les atteintes permanentes (A-25, r. 0.1)

Règlement sur l'attestation de solvabilité exigée en vertu de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 1)

Règlement sur les contributions d'assurance (A-25, r. 1.1)

Règlement sur la définition de certains mots ou expressions aux fins de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 3)

Règlement sur les délais de transmission des rapports médicaux aux fins de l'assurance automobile (A-25, r. 4)

Règlement sur la détermination des revenus et des emplois et sur le versement de l'indemnité visée à l'article 83.30 de la Loi (A-25, r. 4.2)

Règlement sur les exemptions relatives à l'obligation d'être titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité (A-25, r. 5)

Règlement sur l'indemnisation prévue au chapitre II du titre IV de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 5.2.1)

Règlement sur l'indemnité forfaitaire pour préjudice non pécuniaire (A-25, r. 5.4)

Règlement sur certaines indemnités forfaitaires mentionnées à l'article 44 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 6)

Règlement sur les indemnités payables en vertu du titre II de la Loi sur l'assurance automobile (A-25, r. 7.1)

Règlement sur le paiement en un versement unique d'une indemnité de remplacement du revenu (A-25, r. 7.1.1)

Règles de preuve et de procédure applicables aux affaires pour lesquelles la Société de l'assurance automobile a compétence (A-25, r. 9)

Règlement sur le remboursement de certains frais (A-25, r. 9.2)

Règlement sur le revenu (A-25, r. 11)

Règlement sur le traitement de demandes d'indemnités et de révision et sur le recouvrement des dettes dues à la Société de l'assurance automobile du Québec (A-25, r. 14)

Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)

Règlement sur les allocations de présence et autres frais des membres du Comité consultatif médical et optométrique (C-24.1, r. 0.1)

Règlement sur un accord de réciprocité en matière d'immatriculation entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement du Nouveau-Brunswick (C-24.1, r. 0.2.1)

Règlement sur la détermination des infractions au Code de la sécurité routière dont l'amende est payable suite à la remise d'un billet d'infraction (C-24.1, r. 3)

Règlement sur l'échange de permis de conduire entre le Gouvernement du Québec et le Gouvernement de la République française (C-24.1, r. 4.2)

Règlement sur la forme et la teneur du billet d'infraction, de l'avis préalable et de l'avis sommaire prévus dans le Code de la sécurité routière (C-24.1, r. 9)

Règlement sur les normes d'arrimage (C-24.1, r. 14.01)

Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (C-24.1, r. 16.1)

Règlement sur les casques protecteurs pour motocyclistes, cyclomotoristes, motoneigistes et leurs passagers (C-24.2, r. 0.03)

Règlement sur les commerçants et les recycleurs (C-24.2, r. 0.1)

Règlement sur les conditions d'accès à la conduite d'un véhicule routier relatives à la santé des conducteurs (C-24.2, r. 0.1.0002)

Règlement sur l'Entente canadienne sur l'immatriculation des véhicules (C-24.2, r. 0.1.03)

Règlement sur une entente de réciprocité en matière d'échange de permis de conduire entre la Société de l'assurance automobile du Québec et the National Police Agency de la République de Corée (C-24.2, r. 0.1.1.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de la Floride (C-24.2, r. 0.1.1.1)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le Québec et l'État de New York concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 0.1.2)

Règlement sur une entente de réciprocité sous forme d'échange de lettres entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Japon concernant l'échange des permis de conduire (C-24.2, r. 0.1.2.01)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et l'État de New York en matière de vérification mécanique des autobus (C-24.2, r. 0.1.2.1)

Règlement sur une entente de réciprocité entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Maine concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 0.1.2.2)

Règlement sur une entente entre le ministère de la Défense nationale du Canada et le ministère des Transports du Québec concernant les permis de conduire et certaines infractions criminelles aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 0.1.3)

Règlement sur une entente entre le Québec et la province de l'Ontario concernant les permis de conduire et les infractions aux règles de la circulation routière (C-24.2, r. 0.1.4)

Règlement sur les ententes de réciprocité entre le Gouvernement du Québec et certains États américains en matière d'immatriculation des véhicules de commerce (C-24.2, r. 0.1.5)

Règlement sur les exemptions de l'application du titre VIII.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 0.1.5.1)

Règlement sur les frais de remorquage et de garde des véhicules routiers saisis conformément aux articles 209.1 et 209.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2, r. 0.1.6)

Règlement sur les frais et la procédure en matière pénale (C-24.2, r. 0.3)

Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués (C-24.2, r. 1.001)

Règlement sur les heures de conduite et de travail et sur les dossiers du conducteur de véhicules lourds (C-24.2, r. 1.01)

Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers (C-24.2, r. 1.01.1)

Règlement sur les normes de charges et de dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers (C-24.2, r. 1.02)

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (C-24.2, r. 1.03)

Règlement sur les permis (C-24.2, r. 3.1.1)

Règlement sur le permis spécial de circulation (C-24.2, r. 3.2)

Règlement sur les points d'inaptitude (C-24.2, r. 4.002)

Règlement sur le rapport d'accident (C-24.2, r. 4.02.1)

Règlement sur les sommes à verser au gardien d'un véhicule routier (C-24.2, r. 4.1.3)

Règlement sur le transport des matières dangereuses (C-24.2, r. 4.2)

Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (C-24.2, r. 4.3)

Règlement sur les véhicules d'urgence, les véhicules munis de feux jaunes clignotants ou pivotants et les cyclomoteurs pour personnes handicapées (C-24.2, r. 5)

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (C-24.2, r. 5.01)

Règlement sur les vignettes d'identification pour l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées (C-24.2, r. 7)

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)

Règlement d'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3, r. 1)

Frais d'inscription et de mise à jour annuelle de l'inscription au registre des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds (P-30.3, C.T. 60 2001, 1, 359)

Loi sur la taxe de vente du Québec (L.R.Q., c. T-0.1)

Règlement sur la taxe de vente du Québec (T-0.1, r. 1)

Loi concernant la taxe sur les carburants (L.R.Q., c. T-1)

Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants (T-1, r. 1)

Loi sur le transport par taxi (L.R.Q., c. T-11.1)

Règlement sur le transport par taxi (T-11.1, r. 4)

Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12)

Règlement sur les exigences applicables aux connaissements (T-12, r. 5.1)

Règlement sur les exigences applicables aux documents d'expédition et aux contrats de location et de services (T-12, r. 6.001)

Décret concernant l'exclusion de certains biens et matières de la définition de « transport routier des marchandises » (T-12, r. 5.01)

Loi concernant les transports routiers effectués par des entreprises extra provinciales (L.R.C., 1985, C-29, 3e supp.)

Code criminel (L.R.C., 1985, c. C-46)

La présente annexe établit la liste des principaux services que fournit la Société.

SERVICES GÉNÉRAUX

- Renseignements généraux
- Traitement des plaintes

SERVICES AUX ACCIDENTÉS

- Indemnisation
  - Assistance pour remplir une demande
  - Prise en charge rapide
  - Décisions d'indemnisation
  - Révision des décisions d'indemnisation
- Rapatriement des accidentés hors Québec
- Réadaptation
  - Évaluation des besoins en réadaptation
  - Élaboration et suivi du plan de réadaptation
  - Assistance dans les démarches
  - Encadrement et soutien pour besoins connexes
- Renseignements spécialisés

SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE

- Permis de conduire
  - Évaluation des conducteurs
  - Délivrance et renouvellement d'un permis de conduire
  - Perception des droits et contributions d'assurance
  - Évaluation médicale des conducteurs
  - Suspension et révocation du permis de conduire
  - Révision des décisions prises pour raison médicale
  - Validité d'un permis de conduire
- Immatriculation
  - Délivrance et renouvellement de l'immatriculation
  - Perception des droits et contributions d'assurance
  - Perception en application du Régime d'immatriculation international (IRP)
  - Transfert de propriété
  - Remisage et mise au rancart de véhicule
  - Attestation de conformité
  - Enregistrement des véhicules routiers
  - Permis spéciaux de circulation
- Suivi des dossiers des propriétaires et exploitants de véhicules lourds
- Renseignements spécialisés

SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- Analyse et évaluation de la demande d'adaptation de véhicule
- Délivrance de vignettes de stationnement

Pour offrir ses services dans toutes les régions du Québec, la Société dispose d'un réseau de 45 centres de service, de 114 mandataires[1], et de onze unités mobiles rattachées à des centres de service. Les adresses des centres de service sont les suivantes :

ALMA :
100, rue Saint-Joseph Sud G8B 7A6

ANJOU :
7500, boulevard des Galeries d'Anjou
bureau 85 H1M 3M4

BAIE-COMEAU :
625, boulevard Laflèche G5C 1C5

BAIE-SAINT-PAUL :
2, route de l'Équerre, rez-de-chaussée
G3Z 2Y5

BONAVENTURE :
166, route 132 Est, Case postale 296 G0C 1E0

DONNACONA :
325, rue de l'Église G0A 1T0

DORVAL :
2350, boulevard Hymus H9P 1J9

DRUMMONDVILLE :
80, rue Belleville J2C 5T1

GASPÉ :
39, montée Sandy Beach G4X 2A9

GRANBY :
840, rue Principale J2G 2Z2

HULL :
975, boulevard Saint-Joseph J8Z 1W8

ÎLES-DE-LA-MADELEINE :
498, route Principale, Cap-aux-Meules G0B 1B0

JOLIETTE :
490, boulevard de l'Industrie J6E 8V3

JONQUIÈRE :
2655, boulevard du Royaume G7S 4S9

LACHUTE :
505, rue Béthany J8H 4A6

LA SARRE :
77, 2e Rue Est J9Z 3G8

LAVAL :
1545, boulevard Le Corbusier
bureau 75, Galeries de Laval H7S 2K6

LÉVIS :
44, route Kennedy
Les Promenades Lévis-Lauzon G6V 6C5

LONGUEUIL :
1000, boulevard Curé-Poirier Est J4J 4X1

MATANE :
595, avenue du Phare Est
Les Promenades du Saint-Laurent G4W 4L6

MONT-LAURIER :
785, rue de la Madone J9L 1T3

MONTMAGNY :
5, avenue Valcourt G5V 4H9

MONTRÉAL :
855, boulevard Henri-Bourassa Ouest
bureau 100 H3L 1P3

MONTRÉAL :
855, boulevard Henri-Bourassa Ouest
bureau 200 H3L 1P3
(Centre d'évaluation des conducteurs)

MONTRÉAL :
965, boulevard Maisonneuve Est
rez-de-chaussée H2L 1Z3

QUÉBEC :
1400, avenue Saint-Jean-Baptiste
bureau 180 G2E 5B7

QUÉBEC :
787, boulevard Lebourgneuf G2J 1C3

RIMOUSKI :
92, 2e Rue Ouest G5L 8B3

RIVIÈRE-DU-LOUP :
268, boulevard Hôtel-de-Ville G5R 5C8

ROBERVAL :
1221, boulevard Marcotte
Carrefour Jeannois G8H 3B8

ROUYN-NORANDA :
1375, avenue Larivière J9X 6M6

SAINT-ANTOINE-DES-LAURENTIDES :
339, boulevard Jean-Paul-Hogue J7Z 7A5

SAINT-HYACINTHE :
1200, boulevard Casavant Ouest J2S 8B9

SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU :
320, boulevard du Séminaire J3B 5K9

SAINT-JOSEPH-DE-BEAUCE :
1090, avenue du Palais G0S 2V0

SALABERRY-DE-VALLEYFIELD :
85, rue Notre-Dame, bureau 15 J6S 1E7

SEPT-ÎLES :
421, rue Arnaud G4R 3B3

SHAWINIGAN :
5023, boulevard des Hêtres
bureau 09 G9N 4V7

SHERBROOKE :
2885, boulevard de Portland J1L 2S1

SOREL :
26, Place Charles-de-Montmagny J3P 7E3

THETFORD MINES :
222, boulevard Smith Sud G6G 6N7

TROIS-RIVIÈRES OUEST :
3225, boulevard Saint-Jean G9B 1X5

VAL-D'OR :
1165, rue Germain J9P 6B1

VICTORIAVILLE :
600, boulevard Jutras Est, bureau 50 G6S 1C9

VILLE-MARIE :
1, rue Notre-Dame Nord,
Case postale 1146 J0Z 3W0

1 Parmi les 114 mandataires, il y a 8 succursales du CAA, 40 caisses Desjardins et 2 bureaux de la Commission des transports du Québec.

ORIENTATIONS

À partir de l'examen de son contexte, la Société se donne des orientations et se fixe des objectifs qui sont pour elle autant de défis à relever au cours des prochaines années. Elle demeure néanmoins vigilante à l'égard des changements qui risquent de se produire dans son environnement et se tient prête à ajuster son action au besoin.

Les orientations de la Société concernent les deux pôles de son action : la sécurité routière et le régime d'assurance.

ORIENTATION 1
DES ROUTES PARMI LES PLUS SÛRES AU MONDE

Depuis sa création en 1978, la Société joue un rôle prépondérant en matière de sécurité routière au Québec. C'est à elle, en effet, que le législateur a confié le mandat[1] d'agir sur le facteur qui est de loin le plus important dans les accidents de la route, car il explique environ 85 % des accidents : le comportement des usagers.

La Société s'acquitte de ce mandat avec efficacité depuis sa création, consciente qu'elle est de l'importance de son rôle et sachant que ce qui avantage le plus les assurés, au bout du compte, c'est de réduire le nombre d'accidents et de victimes. Elle n'est pas peu fière de ses réalisations en matière de sécurité routière, dont témoigne l'amélioration extraordinaire du bilan routier au Québec depuis 1978. Le graphique ci-dessous illustre cette amélioration du bilan routier ; il montre l'évolution du nombre de décès sur nos routes depuis 1978, en proportion du nombre de véhicules en circulation.

ÉVOLUTION DU TAUX DE DÉCÈS POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION DE 1978 À 1999

La Société entend continuer à mettre la priorité sur les actions qui diminuent le nombre d'accidents de la route et la gravité des blessures. À cette fin, elle se donne deux axes d'intervention : des actions ciblées pour réduire le bilan routier et l'amélioration du service lié à la gestion de l'accès au réseau routier.

1.1 15 % moins de décès et de blessés graves

Dans la nouvelle Politique de sécurité dans les transports 2001-2005, la Société et le ministère des Transports du Québec se sont engagés à l'égard d'un objectif de réduction du bilan routier de 15 %, ce qui signifie ramener le bilan routier du Québec sous le seuil des 650 décès et des 4 750 blessés graves à la fin de 2005.

L'atteinte de cet objectif dépend en partie de facteurs exogènes sur lesquels ni la Société ni le ministère n'ont de prise, comme le kilométrage parcouru, l'évolution démographique, l'amélioration de la technologie automobile et la qualité des services médicaux d'urgence. Pour agir sur les autres facteurs, la Société et le ministère privilégient une approche intégrée s'appuyant à la fois sur la diversité des moyens déployés et sur la mise à contribution des principaux partenaires concernés par la sécurité routière. Cette approche repose sur une vision de la sécurité routière qui n'est pas strictement centrée sur la prévention des accidents, mais aussi sur la prévention des traumatismes. Les moyens sont développés en considérant tous les facteurs explicatifs (humain, véhicule, environnement routier, environnement socio-économique) et toutes les phases temporelles de l'accident (avant, pendant, après).

Les actions de la Société touchent principalement le facteur humain et le véhicule. Mais comme environ 85 % des accidents mettent en cause le comportement humain, il est clair qu'une intervention soutenue de la Société, de concert avec ses partenaires, est de toute première importance pour atteindre cet objectif de réduction du bilan routier.

1 Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011) article 2.

La Société se propose donc de réaliser un ensemble d'actions visant des segments particuliers des usagers de la route en vue de leur faire adopter des comportements plus sécuritaires. Les objectifs spécifiques visés sont les suivants :

1. Réduire de 10 % le nombre de décès et de blessés graves causés par la conduite avec capacité affaiblie ;
2. Réduire de 10 % le nombre de décès et de blessés graves liés à la vitesse excessive ;
3. Diminuer de 10 % le nombre de décès et de blessés graves associés à la présence de conducteurs à haut risque sur les routes ;
4. Réduire de 15 % le nombre de décès et de blessés graves liés à des collisions impliquant un véhicule lourd ;
5. Réduire à 10 % le nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules et à 20 % la proportion des véhicules ayant une défectuosité mécanique majeure ;
6. Réduire de 10 % le nombre de décès parmi les motocyclistes ;
7. Augmenter à 97 % le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité sur la banquette avant des véhicules et à 90 % son utilisation sur la banquette arrière. Augmenter de 10 % le taux global d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants (bon siège, bien installé) ;
8. Accroître le niveau de sécurité des usagers vulnérables, soit :
   - pour les piétons : réduire de 10 % le nombre de décès et de blessés graves ;
   - pour les cyclistes : augmenter à 75 % le taux d'utilisation du casque de vélo ;
   - pour les patineurs à roues alignées : assurer l'implantation harmonieuse et sécuritaire du droit de circuler sur la voie publique.

1.2 Accès au réseau routier : un service plus complet et plus efficace

La Société a l'intention d'améliorer son offre de service aux citoyens en matière de gestion de l'accès au réseau routier, c'est-à-dire ce qui concerne l'obtention et le maintien du permis de conduire et de l'autorisation de circuler. Elle veut ainsi assurer à ses clients l'accès à des services de qualité qui répondent à leurs besoins dans un contexte d'intégration des nouvelles technologies de l'information, conformément au plan d'action sur l'inforoute gouvernementale.

La Société se fixe donc comme objectifs :

1. D'adapter les modes de perception aux nouvelles pratiques commerciales en vigueur (compte d'opérations, commerce électronique) ;
2. De réaliser 30 % des transactions avec les clients et avec les partenaires par le truchement du commerce électronique ;
3. D'améliorer le service en fournissant aux employés qui ont affaire directement aux clients de meilleurs outils pour intervenir auprès de ces derniers en matière de sécurité routière et pour les informer adéquatement sur leur dossier global de sécurité routière, de permis de conduire et d'immatriculation ;
4. D'assurer la continuité des opérations dans les centres de service en modernisant les infrastructures et les équipements technologiques.

ORIENTATION 2
UN RÉGIME D'ASSURANCE PARMI LES MEILLEURS AU MONDE

Consciente qu'elle agit dans un contexte de monopole, la Société veut faire évoluer le régime d'assurance automobile de façon optimale, en tenant compte à la fois :

- des attentes de la clientèle assurée à l'égard du service,
- des besoins de la clientèle accidentée,
- de la capacité financière de la population québécoise (pour ce qui est des coûts du régime).

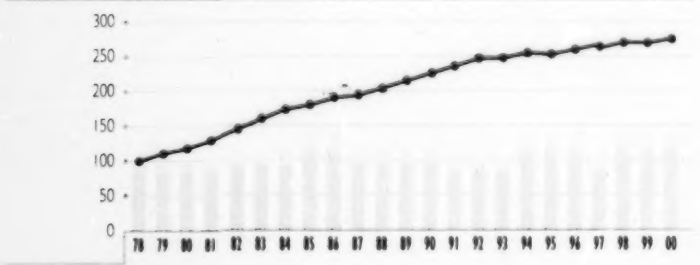
À cette fin, elle se donne deux axes d'intervention : l'amélioration du service à la clientèle accidentée et le maintien des contributions d'assurance au plus bas niveau possible.

2.1 De meilleurs services aux accidentés

La Société reconnaît que les accidentés de la route sont en droit de s'attendre à un traitement humain, rapide, efficace et juste de leur dossier. En conséquence, pour améliorer le service à la clientèle accidentée, elle se donne les objectifs suivants :

1. Réduire le délai de paiement des indemnités. La Société vise à ce que 75 % des accidentés graves aient accès au processus de prise en charge rapide des accidentés directement à partir de l'établissement hospitalier où ils sont hébergés. Les personnes accidentées concernées verront ainsi réduit à 25 jours le délai entre l'accident et l'émission du premier chèque de remplacement du revenu ;
2. Améliorer la qualité globale du service et assurer la qualité des décisions en mettant l'accent sur le contrôle de la qualité et sur la formation du personnel ;
3. Réduire les délais administratifs dans le traitement des dossiers de la clientèle accidentée en révisant en profondeur les façons de faire en matière d'indemnisation ;
4. Maintenir et améliorer le système intégré de traumatologie par le truchement de l'accréditation des établissements, dans lequel la Société joue un rôle important, afin que le taux de mortalité des blessés graves soit aussi bas que possible et ne dépasse pas 20 % ;
5. Dans un délai de 30 jours de l'envoi d'un accidenté en réadaptation, élaborer un plan d'action comportant un objectif spécifique et au moins une intervention, en accord avec la personne accidentée ou son représentant ;
6. Traiter les demandes de révision des accidentés dans un délai de trois mois dans les cas où aucune rencontre ni aucun document additionnel ne sont nécessaires, et dans un délai de cinq mois dans les autres cas.

ÉVOLUTION DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE



Permis de conduire
Immatriculation promenade
— Contribution totale de 1978 ajustée pour l'inflation

2.2 Des contributions d'assurance parmi les plus basses en Amérique du Nord

Depuis ses origines, la Société cherche à maintenir les contributions d'assurance au plus bas niveau compatible avec ses responsabilités d'assureur. Le graphique ci-dessous montre l'évolution des contributions d'assurance pour les véhicules de promenade depuis la mise sur pied du régime, en 1978. On constate que ces contributions ne sont pas plus élevées actuellement qu'en 1985 et qu'elles sont considérablement moins élevées, compte tenu de l'inflation, qu'elles ne l'étaient en 1978.

Pour s'assurer que les coûts du régime pour les citoyens seront contenus au plus bas niveau possible, la Société continuera à assurer le suivi des coûts du régime d'assurance. Elle se propose d'agir sur les facteurs qui expliquent leur évolution de manière à limiter la hausse moyenne des contributions.

INDICATEURS

Cibles	Indicateurs
ACTIONS CIBLÉES POUR RÉDUIRE LE BILAN ROUTIER	
✓ Réduire de 15 % le bilan routier	Nombre de victimes de la route (décès et blessés graves)
✓ Réduire de 10 % le nombre de victimes d'accidents liés à la conduite avec capacité affaiblie	Nombre de victimes d'accidents liés à la conduite avec capacité affaiblie (décès et blessés graves)
✓ Réduire de 10 % le nombre de victimes d'accidents liés à la vitesse excessive	Nombre de victimes d'accidents liés à la vitesse excessive (décès et blessés graves)
✓ Réduire de 15 % le nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd	Nombre de victimes d'accidents impliquant un véhicule lourd (décès et blessés graves)
✓ Réduire de 10 % le nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules	Nombre d'accidents attribuables à l'état mécanique des véhicules
✓ Réduire de 10 % le nombre de décès parmi les motocyclistes	Nombre de décès parmi les motocyclistes
✓ Accroître le taux d'utilisation de la ceinture de sécurité à 97 % à l'avant et à 90 % à l'arrière	Taux d'utilisation de la ceinture de sécurité
✓ Accroître de 10 % le taux d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants	Taux d'utilisation correcte des sièges d'auto pour enfants
✓ Réduire le nombre de victimes parmi les piétons, les cyclistes et les patineurs	Nombre de victimes parmi les piétons, les cyclistes et les patineurs (décès et blessés graves)
✓ Accroître à 75 % le taux de port du casque de cycliste	Taux de port du casque de cycliste
AMÉLIORATION DU SERVICE LIÉ À LA GESTION DE L'ACCÈS AU RÉSEAU ROUTIER	
✓ Améliorer le service lié à la gestion de l'accès au réseau routier	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services
✓ Permettre à la clientèle d'effectuer des transactions par le truchement du commerce électronique	Proportion des transactions effectuées en mode auto-service
AMÉLIORATION DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCIDENTÉE	
✓ Améliorer le service à la clientèle accidentée	Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services
✓ Réduire le délai de paiement du premier chèque de remplacement du revenu	Délai moyen d'émission du premier chèque de remplacement du revenu
✓ Accroître à 75 % la proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide des accidentés	Proportion des blessés graves hospitalisés qui ont accès au processus de prise en charge rapide
✓ Maintenir à moins de 20 % le taux de mortalité parmi les blessés graves	Taux de mortalité des blessés graves
✓ Élaborer un plan d'action en réadaptation dans les 30 jours	Proportion des cas où un plan est élaboré dans les 30 jours
✓ Traiter dans les trois mois les demandes de révision qui ne demandent pas de rencontre ou de documents additionnels	Proportion des demandes de révision de ce type traitées dans les trois mois
MAINTIEN DES CONTRIBUTIONS D'ASSURANCE AU PLUS BAS NIVEAU POSSIBLE	
✓ Maintenir les contributions au plus bas niveau possible	Moyenne des contributions d'assurance

NOTRE MISSION

Notre mission, à la Société de l'assurance automobile du Québec, est de protéger les personnes contre les risques liés à l'usage de la route.

À cette fin, nous :

- veillons à l'indemnisation et à la réadaptation des accidentés de la route ;
- faisons la promotion de la sécurité routière ;
- gérons le droit d'accès au réseau routier québécois et percevons les droits (permis de conduire, immatriculation des véhicules) ;
- contrôlons le transport routier de personnes et de marchandises.

Tous les Québécois sont susceptibles de bénéficier de nos services.

NOS PRINCIPAUX SERVICES

SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES DE LA ROUTE

- Information aux personnes accidentées.
- Indemnisation des personnes accidentées.
- Soutien à la réadaptation des personnes accidentées.
- Révision des décisions en matière d'indemnisation et de réadaptation.

SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE

- Information relative au permis de conduire, à l'immatriculation des véhicules et à d'autres sujets.
- Permis de conduire :
  - évaluation des conducteurs ;
  - délivrance et renouvellement d'un permis de conduire ;
  - perception des droits et des contributions d'assurance ;
  - évaluation médicale de conducteurs ;
  - suspension et révocation du permis.
- Immatriculation :
  - délivrance et renouvellement de l'immatriculation ;
  - perception des droits et des contributions d'assurance ;
  - transfert de propriété, remisage et mise au rancart de véhicules.

NOS OBJECTIFS À VOTRE ÉGARD DANS TOUS LES CAS...

- Nous vous accordons notre attention et vous traitons avec respect et courtoisie.
- Nous vous facilitons l'accès aux services auxquels vous avez droit.
- Nous traitons votre dossier avec équité et confidentialité.
- Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible.
- Nous vous fournissons des renseignements sur lesquels vous pouvez vous fier.

TÉLÉPHONE

- Au téléphone, nous vous répondons en 3 minutes ou moins à compter du moment où vous demandez à parler à un préposé.
- La personne qui prend la communication s'identifie à vous.
- Si nous devons vous rappeler, nous le faisons en moins de 2 jours ouvrables.

COURRIER

- Nous répondons à votre correspondance en 10 jours ouvrables ou moins.

COURRIER ÉLECTRONIQUE

- Nous répondons à votre courrier électronique en 2 jours ouvrables ou moins. (Pour des raisons de protection des renseignements personnels, il est possible que notre réponse réfère à une lettre devant suivre par la poste.)

1 Texte intégral de la Déclaration de services aux citoyens publiée le 1er avril 2001.

SI VOUS AVEZ ÉTÉ VICTIME D'UN ACCIDENT DE LA ROUTE

INDEMNISATION

- Si vous subissez des dommages corporels dans un accident d'automobile, vous devez nous en informer en composant l'un des numéros de téléphone suivants :
  - au Québec
    1-888-810-2525
  - ailleurs au Canada ou aux États-Unis
    1-800-463-6898

Nous prenons alors en charge votre cas et vous expédions les documents nécessaires.

- Si vous en avez besoin, nous vous fournissons une aide technique pour remplir votre demande d'indemnité.
- Si vous avez droit à une indemnité de remplacement du revenu :
  - un agent d'indemnisation vous téléphone dans les 14 jours qui suivent la réception de votre demande d'indemnité pour voir avec vous les détails de votre demande ;
  - nous vous transmettons un premier chèque dans les 30 jours qui suivent la réception de votre demande accompagnée de toutes les preuves et pièces justificatives nécessaires.
- Dans les cas de décès, nous informons le représentant de la personne décédée de l'admissibilité à une indemnité de décès dans les 37 jours qui suivent la réception de la réclamation.
- Votre agent d'indemnisation vous tient informé à toutes les étapes importantes du traitement de votre dossier. Chaque décision prise vous est communiquée par écrit.

RÉADAPTATION

- Si votre situation le requiert, nous mettons à votre disposition des mesures de réadaptation afin de réduire les incapacités résultant de votre accident.
- Au plus tard 15 jours après la décision de vous faire bénéficier de la réadaptation, un conseiller en réadaptation prend en charge votre cas. Par la suite, il vous établit un plan de réadaptation personnalisé et vous assiste dans vos démarches.
- Nous vous transmettons par écrit toute décision concernant votre plan de réadaptation.

RÉVISION

- Si vous demandez la révision de l'une de nos décisions en matière d'indemnisation ou de réadaptation, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre, sur la recevabilité de votre demande et sur la préparation de la preuve.
- Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons notre nouvelle décision dans un délai ne dépassant pas 5 mois.

SI VOUS AVEZ BESOIN DE NOS SERVICES AU SUJET D'UN PERMIS DE CONDUIRE OU D'UN CERTIFICAT D'IMMATRICULATION

AU TÉLÉPHONE

- Vous pouvez joindre notre service des renseignements généraux à l'un des numéros de téléphone suivants :
  - dans la région de Québec
    643-7620
  - dans la région de Montréal
    (514) 873-7620
  - ailleurs au Québec
    1-800-361-7620
- Ce sont ces mêmes numéros que vous devez composer pour :
  - remiser ou mettre au rancart votre véhicule ;
  - nous informer de votre changement d'adresse ;
  - obtenir votre dossier de conduite ;
  - annuler votre permis de conduire.
- Si vous êtes sourd ou malentendant, vous êtes invité à utiliser nos appareils de télécommunication pour les sourds (ATS) en composant les numéros de téléphone suivants :
  - dans la région de Montréal
    (514) 954-7763
  - ailleurs au Québec
    1-800-565-7763

AU COMPTOIR

- Vous pouvez vous présenter au comptoir de l'un de nos 45 centres de service ou de l'un de nos 115 mandataires, répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Vous trouverez l'adresse du point de service le plus près de chez vous en consultant l'annuaire téléphonique ou notre site Internet (http://www.saaq.gouv.qc.ca) ou encore en appelant à notre service des renseignements généraux.
- Dans nos centres de service, vous n'avez pas à attendre plus de 30 minutes avant d'être servi.

ÉVALUATION

- Il vous faut prendre rendez-vous pour passer l'examen théorique ou l'examen pratique en vue de l'obtention d'un permis de conduire. Vous le faites par le biais de notre service automatisé en composant l'un des numéros de téléphone suivants :
  - dans la région de Québec
    643-5213
  - dans la région de Montréal
    (514) 873-5803
  - ailleurs au Québec
    1-888-667-8687
- Nous vous fixons rendez-vous dans au plus 20 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule de promenade ou d'une motocyclette, et dans au plus 10 jours ouvrables dans le cas d'un véhicule lourd.

RENOUVELLEMENT

- Nous vous offrons le choix entre trois façons de renouveler votre permis de conduire ou l'immatriculation de votre véhicule :
  - par la poste ;
  - au guichet automatique ou au comptoir de l'une des nombreuses succursales de la Banque Laurentienne, de la Banque Nationale, de la Banque de Montréal ou des Caisses populaires Desjardins ;
  - ou enfin, moyennant des frais administratifs, au comptoir de l'un de nos centres de service ou de l'un de nos mandataires.

RETRAIT DU PERMIS DE CONDUIRE

- En cas de suspension ou de révocation de votre permis de conduire, nous vous transmettons par messagerie :
  - un avis écrit donnant les motifs de la suspension ou de la révocation ;
  - s'il y a lieu, une copie de votre relevé d'infractions et de sanctions ;
  - s'il y a lieu, un document d'information expliquant les conséquences de la suspension ou de la révocation et la façon de procéder pour obtenir un nouveau permis.

RÉVISION

- Si vous demandez la révision de la décision que nous avons prise au sujet de votre permis de conduire par suite d'une évaluation médicale, nous vous fournissons de l'information sur la marche à suivre et sur la preuve à faire.
- Si vous avez fourni toutes les preuves et toutes les pièces justificatives requises, nous rendons une nouvelle décision dans un délai de 30 jours.

VOS RESPONSABILITÉS

Nous avons besoin de votre collaboration pour vous donner un service de qualité.

Ainsi, il vous appartient :

- de fournir tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande ;
- de nous informer de votre changement d'adresse ;
- d'être ponctuel au rendez-vous pris ;
- de tenir compte, le cas échéant, de nos avertissements concernant le délai d'attente au téléphone ou au comptoir à certaines périodes ;
- d'avoir un comportement correct avec notre personnel ;
- de nous demander de l'aide en cas de problème.

POUR MIEUX VOUS SERVIR

Nous portons une attention particulière à la qualité de nos services et voulons répondre à vos attentes à cet égard. C'est pourquoi nous accueillons volontiers vos commentaires ou vos plaintes sur le service que nous vous offrons, que ce soit verbalement ou par écrit.

Chaque membre de notre personnel peut vous prêter assistance et veiller à ce que votre plainte soit clairement formulée et bien acheminée pour traitement. En cas de difficulté persistante, vous pouvez vous adresser au responsable de notre Bureau des plaintes :

Société de l'assurance automobile du Québec
Responsable du Bureau des plaintes
333, boul. Jean-Lesage, N-6-2
Case postale 19600
Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone : (418) 528-4949
Télécopieur : (418) 644-0339

Courriel : courrier@saaq.gouv.qc.ca

Si vous nous téléphonez, nous vous rappelons en moins d'un jour ouvrable. Si vous nous écrivez, nous traitons votre plainte dans un délai de 15 jours ouvrables.

Les objectifs de cette Déclaration feront l'objet d'un suivi assidu de notre part. Nous ferons état des résultats obtenus dans un rapport annuel déposé à l'Assemblée nationale par le ministre des Transports.

Date de publication : le 1er avril 2001.

Date de révision prévue : printemps 2002.

Ce document est disponible
en langue anglaise sur demande.

LISTE DES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS

AU 31 DÉCEMBRE 2001

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Association américaine des administrateurs en transport motorisé (AAMVA) Bureaux des véhicules automobiles américains U.S. Federal Highway	Entente concernant l'accès et l'utilisation des renseignements communiqués sur le réseau IRE/AAMVA entre le Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé et l'Association américaine des administrateurs en transport motorisé Assurer la confidentialité des renseignements communiqués par la Société sur le réseau d'échange de renseignements (EID/IRE) Canada/États-Unis	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Aéroport international Jean-Lesage de Québec	Identification et poursuite des contrevenants au règlement en matière de circulation sur le territoire de l'aéroport	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 2 de la Loi relative à la circulation sur les terrains de l'État (L.R.C., G-6) Règlement sur la circulation aux aéroports (DORS/92-120)
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance (CARRA)	Communication, sur demande de la CARRA, du rapport d'enquête sur la vie maritale d'une victime de la route, afin de déterminer l'admissibilité à une rente de retraite du conjoint survivant	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 156 de la Loi sur le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (R-10)
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance (CARRA)	Accès au système informatique de la CARRA afin de vérifier l'admissibilité d'un employé à la retraite sur demande et avec l'autorisation de ce dernier Accès au système informatique de la CARRA afin de consulter les données de participation des employés	Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Conseil canadien des administrateurs en transport motorisé (CCATM)	Assurer la confidentialité des renseignements communiqués par la Société sur le réseau d'échange de renseignements (EID/IRE) Canada/États-Unis	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
CCATM 407 ETR Concession Company Limited (Autoroute à péage de l'Ontario)	Identification des propriétaires de véhicules immatriculés au Québec afin de percevoir et de recouvrer auprès de ces derniers les montants des péages, frais, droits et autres paiements exigibles à l'égard de l'utilisation de l'autoroute 407 Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 12 de la Loi visant à intéresser le secteur privé à améliorer l'infrastructure des transports, réduire la circulation engorgée, créer des emplois et stimuler l'activité économique par la vente de l'autoroute 407 (Lois de 1998 de l'Ontario, chapitre 28) Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
CCATM Manufacturiers automobiles Concessionnaires automobiles Transport Canada	L'entente vise à permettre aux manufacturiers automobiles, aux concessionnaires automobiles et à Transport Canada de retracer les propriétaires de véhicule faisant l'objet d'un avis de rappel délivré par Transport Canada Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la SAAQ	Article 608 du Code de la sécurité routière Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
CCATM Justice Canada (armes à feux)	Lettre d'entente permettant au registraire des armes à feux de vérifier l'identité des demandeurs d'un permis d'arme à feux Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la Société	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 55.2 de la Loi sur les armes à feux (1995, C. 39) Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
CCATM Statistique Canada	Communication de renseignements à Statistique Canada dans le cadre de l'Étude nationale sur l'utilisation des véhicules Les renseignements sont communiqués par le CCATM conformément au mandat de gestion confié par la Société	Article 125 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Comité paritaire camionnage - Montréal	Identification et poursuite du propriétaire d'un véhicule qui fait du camionnage et qui ne respecte pas le Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal	Article 67.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 22 de la Loi sur les décrets de convention collective (D-2) Décret sur l'industrie du camionnage de la région de Montréal

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Commission de la construction du Québec	Entente administrative pour la communication de renseignements par échange de cocuments informatisés dans le but d'identifier les contrevenants aux lois administrées par cet organisme	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 123.4 de la Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (R-20)
Commission de la protection du territoire agricole	Identification et poursuite des contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 13 et 19 de la Loi sur la protection du territoire agricole (P-41.1) Article 34 de la Loi sur l'acquisition des terres agricoles par des non-résidents (A-4)
Commission de la santé et de la sécurité du travail	Couplage de fichers dans le but d'éviter la double indemnisation et prise de décisions conjointes afin de départager la responsabilité de chacun des organismes lorsqu'une personne qui réclame une indemnité de remplacement du revenu reçoit déjà une indemnité versée par l'autre organisme	Articles 68 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 18.3 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur le 31 décembre 1989 Article 83.66 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 1er janvier 1990 Article 449 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (A-3.001)
Commission des normes du travail	Communication de la nouvelle adresse de la personne ayant formulé une plainte à la Commission des normes du travail afin de permettre à cet organisme de finaliser le traitement de la plainte	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 5, 6, 6.1, 39 et 108 de la Loi sur les normes du travail (N-1.1)
Commission des transports du Québec	Échange de renseignements et services relatifs à l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Articles 67 et 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 11, 18, 22 et 49 de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (P-30.3) Loi sur les transports routiers effectués par des entreprises extra-provinciales
Commission des valeurs mobilières	Identifier certaines personnes pour fins d'enquête, d'interrogatoire et de signification des poursuites judiciaires	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 237 et suivants de la Loi sur les valeurs mobilières (V-1.1)
Communauté urbaine de Montréal - Bureau du taxi	Accès téléinformatique pour la délivrance des permis de chauffeur de taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 59.1 et 116.2 de la Loi sur le transport par taxi (T-11.1) Règlement 97 relatif au transport par taxi sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal
Curateur public	Échange de renseignements sur les véhicules saisis avant le 1er mai 2000 (à la suite d'une conduite durant sanction), afin de permettre au Curateur d'en disposer conformément à la loi	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 209.16 à 209.28 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Curateur public	Transmission des renseignements sur les sommes versées aux mineurs à la suite d'une réclamation afin de permettre au Curateur public d'administrer les biens des personnes qu'il représente et d'exercer son pouvoir de surveillance et de vérification sur les tutelles et les curatelles privées	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 83.27 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Article 217 du Code civil du Québec (L.Q. 91, c. 64) Articles 20 à 23 et 27 de la Loi sur le curateur public (C-81)
Développement Ressources humaines Canada** Direction travail	Dans le cadre d'une enquête, la Société communique au demandeur une copie du rapport d'accident de la route dans lequel un employé de la fonction publique fédérale est décédé	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 173 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Articles 141.(4) et 141.(5) du Code canadien du Travail
Direction générale des acquisitions	Identification du dernier propriétaire connu d'un véhicule qui est saisi pour conduite durant sanction et que le propriétaire ne désire pas récupérer à la fin de la saisie Mandat pour la disposition des véhicules saisis, confié à la Direction générale des acquisitions	Articles 7 et 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives Article 67.2 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Environnement Canada**	Attestation de propriété requise dans le cadre d'une poursuite pour infraction à la Loi canadienne sur la protection de l'environnement	Article 59 par. 3°, 60 et 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 217 de la Loi canadienne sur la protection de l'environnement (1999)

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation**	Communication à la SAAQ des renseignements sur les titulaires de la carte d'exploitation agricole aux fins de l'immatriculation des véhicules de ferme	Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 611.2 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 51 du Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers
Ministère de l'Éducation (Enseignement supérieur)	Retracer les débiteurs du programme d'aide financière aux étudiants	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 25 à 31 et 49 de la Loi sur l'aide financière aux études (A-13.3)
Ministère de l'Environnement du Québec**	Renseignements sur les immatriculations requis dans le cadre des enquêtes effectuées par le ministère	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Loi sur la qualité de l'environnement (Q-2) Autres lois administrées par le ministère
Ministère de la Justice du Québec (ministère et palais de justice)	Entente relative à l'échange de renseignements et à l'établissement d'un lien téléinformatique permettant l'accès aux renseignements sur les adresses, les permis de conduire et les immatriculations pour la préparation des dossiers de la cour	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 16 et 57 de la Loi sur les poursuites sommaires (P-15) Article 473 et 993 du Code de procédure civile (C-25) Article 25 et 26 de la Loi sur les jurés (J-2)
Ministère de la Justice du Québec (Bureau juridique du Code de la route)	Identification du contrevenant et mise à jour de son dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entraînant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 587 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Ministère de la Justice du Québec	Transmission à la Société de l'information sur les infractions (à la sécurité routière) impliquant des propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Article 587.1 du Code de la sécurité routière Chapitre 40 des Lois de 1998 Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Ministère de la Sécurité publique	Communication des noms et de l'adresse des conducteurs visés par la loi, afin qu'ils suivent le programme de formation Alcofrein	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 76 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Couplage de fichiers - Déterminer les ressources des débiteurs du ministère	Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale**	Couplage de fichiers dans le but d'éviter la double indemnisation et pour remettre au ministre les montants déduits de l'indemnité de remplacement du revenu que le prestataire doit rembourser au ministre	Article 98 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (S-23.001) Article 83.28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Article 68.1de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Retracer les débiteurs de la Société	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 202 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 83.50 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	Application des programmes de dernier secours - Enquêtes Identifier l'adresse et les véhicules des prestataires	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 2, 5, 6, 8, 11, 13 et 34 du chapitre 2 et les chapitres 4 et 5 de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1) Article 65.1 de la Loi sur la sécurité du revenu (S-3.1.1)
Ministère des Affaires intergouvernementales **Bureau du protocole**	Communication de la liste des détenteurs de plaques consulaires et diplomatiques	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 17 de la Loi sur le ministère des relations internationales (M-25.1) Article 10, 41 et 47 de la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques Article 24, 55, 73 et 74 de la Convention de Vienne sur les relations consulaires

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	Vérification du statut de résidence d'une victime d'un accident d'automobile afin de déterminer son admissibilité à une indemnité prévue par la Loi sur l'assurance automobile	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 1, par. 3° du Règlement sur la définition de certains mots et expressions de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)
Ministère des Ressources naturelles	Entente administrative à propos de l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés et par télécopieur, afin d'identifier et de poursuivre les contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 2, 27, 28 à 28.2, 32, 34, 137, 138, 151, 156, 161, 173, 184.2, 185 et 205 de la Loi sur les forêts (F-4.1) Article 2 à 5 et 8 du Règlement sur les normes de mesurage des bois récoltés (F-4.1) Article 19, 26, 27, 128, 140, 157, 160, 176, 183, 185 et 227 de la Loi sur les mines (M-13.1) Article 53 à 55 de la Loi sur les terres du domaine public (T-8.1) Article 14 et 17 de la Loi sur les produits pétroliers (C-31)
Ministère des Transports du Québec	Projet d'entente administrative à propos de l'accès aux renseignements par lien téléinformatique et au sujet de la transmission de certains documents pour le développement des programmes en sécurité routière et la prévention des accidents de la route, la délivrance et la gestion des permis spéciaux de circulation	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 633 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 3 du Règlement sur le permis spécial de circulation Article 3(f) de la Loi sur le ministère des Transports (M-28)
Ministère du Revenu du Québec	Accès téléinformatique aux renseignements pour l'application des lois fiscales et de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires	Articles 69 et 71 de la Loi sur le ministère du Revenu (M-31) Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 75 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (P-2.2)
New York Thruway Authority (Autoroute à péage de l'État)	Identification des propriétaires de véhicules immatriculés au Québec afin de percevoir et de recouvrer, auprès de ces derniers, les montants des péages, frais, droits et autres paiements exigibles à l'égard de l'utilisation des autoroutes à péage de l'État de New York	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 361 du chapitre 43-A des lois consolidées de l'État de New York
Office de la langue française **Commission de protection de la langue française**	Entente administrative relative à l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés et par télécopieur, dans le but d'assurer le respect des dispositions de la Charte en matière d'affichage public et de publicité commerciale - Identification des contrevenants et poursuites	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 58, 68, 174 et 175 de la Charte de la langue française (C-11) Article 17 du Règlement sur la langue du commerce et des affaires
Office de la protection du consommateur	Accès téléinformatique nécessaire aux enquêtes entreprises à la suite de plaintes relatives, notamment, au commerce et à la réparation de véhicules automobiles, à l'altération d'odomètre, aux contrats de crédit ou aux pratiques de commerce reliées à un véhicule automobile	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 151 à 181, 219, 237 et autres de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1) Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur (P-40.1, r.1)
Régie de l'assurance maladie du Québec	Recours subrogatoire (frais médicaux pour les accidents hors du Québec)	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 45 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Article 10 de la Loi sur l'assurance-maladie (A-29)
Régie de l'assurance maladie du Québec	Transmission des changements d'adresse des conducteurs et propriétaires de véhicules pour la mise à jour du fichier d'inscription des bénéficiaires à la RAMQ	Article 68 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 22.2 de la Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec (R-5) Article 19 du Règlement sur l'admissibilité et l'inscription des personnes auprès de la RAMQ
Régie de l'assurance maladie du Québec	Communication à la Société des renseignements sur les frais en santé engendrés par des accidents d'automobile, dans le but de déterminer le montant à rembourser au fonds consolidé du revenu	Articles 155.2 et 155.4 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25) Article 67, 6° alinéa de la Loi sur l'assurance maladie (A-29) Article 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1)

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Régie des rentes du Québec	Entente de service pour l'intégration des rentes et des indemnités	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 105.1, 106.3 et 180.3 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (R-9) Article 83.28 de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)
Régie des rentes du Québec**	Couplage de fichiers - Éviter la double indemnisation	Articles 67 et 68.1 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 41 de la Loi sur l'assurance automobile en vigueur au 31 décembre 1989 Articles 106.3 et 139 de la Loi sur le régime de rentes du Québec (R-9) Article 83.28, dernier alinéa de la Loi sur l'assurance automobile (A-25)
Régie des rentes du Québec	Échange de renseignements nominatifs avec autorisation des personnes en cause	Article 53 de la Loi sur l'accès (A-2.1)
Régie du bâtiment	Identification et poursuite des contrevenants aux lois et règlements administrés par cet organisme	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 46, 48 et 112 de la Loi sur le bâtiment (B-1.1)
Registre des droits personnels et réels mobiliers	Vérification de l'existence de créance hypothécaire affectant un véhicule saisi pour conduite durant sanction avant de procéder à sa disposition	Article 7 et 37 de la Loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives
Service anti-crime des assureurs	Communication de l'historique de propriété d'un véhicule faisant l'objet d'une enquête par l'assureur à la suite d'une réclamation pour vol ou d'une réclamation frauduleuse	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Servirap	Mandataire des assureurs pour l'obtention de renseignements à la Société Transmission de la copie du rapport d'accident à l'assureur du conducteur, du passager, du propriétaire du véhicule ou de toute autre personne impliquée dans l'accident	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 607 et 610 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Société d'habitation du Québec	Repérer le lieu de résidence et entreprendre le recouvrement ou les démarches légales contre les débiteurs de la Société d'habitation du Québec. Déterminer si une personne occupe un logement à prix modique en conformité avec la législation ou en partage l'occupation	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (S-8, r.1.3) Programme d'aide à la restauration Canada-Québec Autres programmes confiés à l'organisme
Société des parcs et de la faune	Accès par échange de documents informatisés aux renseignements sur les propriétaires de véhicules, afin d'identifier les contrevenants aux lois administrées par l'organisme et d'entreprendre les poursuites pénales	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (C-61.1) Article 54 de la Loi sur les terres du domaine de l'État (T-8.1)
Sûreté du Québec (ministère de la Sécurité publique) **Contrôleurs routiers**	Accès, par les contrôleurs routiers, aux renseignements sur les véhicules et les conducteurs américains pour l'application du Code de la sécurité routière	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 39 et 39.1 de la Loi de police (P-13)
Sûreté du Québec (ministère de la Sécurité publique)	Accès téléinformatique par les policiers aux renseignements sur les conducteurs et les véhicules par l'entremise du Centre de renseignements policiers du Québec	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 519.1 et suivants du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Ville - Communauté urbaine de Montréal **Planification du territoire**	Identification et poursuite des contrevenants au règlement en matière de circulation dans les parcs de la CUM	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 5 du Règlement n° 82 relatif à la fréquentation et à la conservation des parcs régionaux
Ville - Communauté urbaine de Montréal **Service de police**	Accès téléinformatique pour l'application des lois sur le territoire de la CUM	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Lois et Règlement relatifs à la circulation et au stationnement des véhicules sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal

ORGANISMES	RAISONS	ARTICLES DE LOI
Ville - Cour municipale de Montréal	Entente relative à l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés par XCOM, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entrainant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 92.1, 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Articles 364 et 365 du Code de procédure pénale (C-25.1) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement
Ville - Cour municipale de Québec	Entente relative à l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés par XCOM, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entrainant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 92.1, 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Articles 364 et 365 du Code de procédure pénale (C-25.1) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement
Ville - Ville de Québec - Service de police	Rapport d'événement sur une saisie de véhicule dont le client demande la remise Rapport d'événement et autres documents se rapportant à un dossier d'usurpation d'identité	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 96, 209.12 et 209.14 du Code de la sécurité routière (C-24.2)
Villes - 156 municipalités (cours municipales) au Québec	Entente relative à l'accès aux renseignements par échange de documents informatisés, afin d'identifier les contrevenants et de mettre à jour leur dossier de conduite après une déclaration de culpabilité entrainant l'inscription de points d'inaptitude ou la suspension du permis de conduire	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Articles 587 et 587.1 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Règlements municipaux sur la circulation et le stationnement
Ville d'Ottawa (Ontario) **Ville de Vanier (Ontario)** **Ville de Pembrooke (Ontario)** **Ville de Hawkesbury (Ontario)** **Ville de New York****	Identification d'un contrevenant aux lois et aux règlements relatifs à la sécurité routière et à la circulation routière à l'extérieur du Québec	Article 609 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Règlements sur la circulation et le stationnement
Ville de Laval - Service de protection des citoyens** **Ville de Longueuil - Direction de la police****	Transmission du sous-fichier des rapports d'accidents délivrés par les policiers de la ville, afin de repérer les points dangereux du réseau routier municipal et de planifier les activités policières	Article 67 de la Loi sur l'accès (A-2.1) Article 173 du Code de la sécurité routière (C-24.2) Article 48 de la Loi sur la police (2000, chap. 12)

* *Sont exclus de cette liste les contrats de services (mandats de gestion incluant une communication de renseignements nominatifs), ainsi que les ententes relatives à la communication de renseignements anonymisés.*

** *Les nouvelles ententes ou les ententes modifiées en 2001.*

PREAMBULE

La Société de l'assurance automobile du Québec est un organisme public administré par un conseil d'administration composé de onze membres nommés par le gouvernement. Le président du conseil d'administration est aussi directeur général ; dans la gestion de l'organisme, il est assisté par quatre vice-présidents aussi désignés par le gouvernement.

La Société de l'assurance automobile du Québec a notamment pour fonctions :

- d'appliquer le régime d'indemnisation prévu à la Loi sur l'assurance automobile, (L.R.Q., c. A-25) ;
- d'appliquer le Code de la sécurité routière, (L.R.Q., c. C-24.2), plus particulièrement ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences de même qu'aux normes de sécurité routière ;
- d'assurer la surveillance et le contrôle du transport routier des personnes et des marchandises sur route et en entreprise ;
- de promouvoir la sécurité routière.

La Loi sur le ministère du Conseil exécutif, (L.R.Q., c. M-30), prévoit que les administrateurs publics sont soumis à des normes d'éthique et de déontologie édictées par règlement du gouvernement.

A cet effet, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, (Décret no. 824-98 du 17 juin 1998), énonce des principes d'éthique et des règles déontologiques devant encadrer le code d'éthique et de déontologie dont les organismes publics doivent se doter.

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. A moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« organisme » : la Société de l'assurance automobile du Québec ou dans le cas visé par le paragraphe 4 de l'article 2, l'organisme ou l'entreprise dont le représentant de la Société est administrateur ou membre.

2. Le présent code s'applique aux personnes suivantes qu'il désigne comme « administrateurs » :

1° les membres du conseil d'administration de la Société ;

2° le président et directeur général ;

3° les vice-présidents ;

4° les personnes désignées par la Société, qu'elles soient employées par la Société ou non, fonctionnaires ou non, pour agir comme administrateurs ou membres d'organismes ou d'entreprises non soumis au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En procédant aux adaptations nécessaires, les dispositions du présent code s'appliquent à ces personnes à titre de représentants de la Société.

3. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de l'organisme, de favoriser la transparence au sein de l'organisme et de responsabiliser les administrateurs.

4. Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des principes et des règles énoncés dans les différents règlements et lois, notamment la Loi sur la fonction publique, (L.R.Q., c. F-3.1.1), la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Au surplus, l'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter tous les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE

5. L'administrateur contribue, dans le cadre de ses fonctions, à la réalisation de la mission de l'organisme et à la bonne administration de ses biens.

6. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, respecter les obligations que la loi et les règlements lui imposent et poursuivre, dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, l'intérêt de l'organisme.

Il doit aussi agir avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

7. L'administrateur assure la promotion et la mise en oeuvre des valeurs organisationnelles de l'organisme, notamment :

- la primauté du client ;
- la qualité du travail ;
- l'intégrité et l'équité dans toutes ses actions ;
- la responsabilisation des employés et employées ;
- la mise à contribution de tous les intervenants.

CHAPITRE III

RÈGLES DÉONTOLOGIQUES

La discrétion et la confidentialité

8. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

9. L'administrateur respecte le caractère confidentiel de l'information reçue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

10. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant l'organisme.

11. L'administrateur ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a des rapports directs importants.

12. Les obligations de discrétion et de confidentialité énoncées aux articles 8, 9, 10 et 11 n'ont cependant pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle en vertu de la loi ou encore si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

13. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions demeure soumis aux règles énoncées aux articles 8, 9 et 10.

14. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne peut donner des conseils fondés sur de l'information confidentielle concernant un autre organisme ou entreprise avec lequel il a eu des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

La loyauté et l'intégrité

15. Le président et directeur général de même que les vice-présidents exercent leurs fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement les nomme ou les désigne à d'autres fonctions.

Sous réserve de l'autorisation du président et directeur général, les vice-présidents peuvent exercer des activités didactiques pour lesquelles ils peuvent être rémunérés de même que des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Le président et directeur général peut exercer ces mêmes activités et selon les mêmes conditions avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif.

16. Le président et directeur général et les vice-présidents font preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

17. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

18. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

19. L'administrateur ne confond pas les biens de l'organisme avec ses biens personnels et il ne les utilise pas à son profit ou au profit de tiers.

20. L'administrateur n'utilise pas à son profit ou au profit de tiers l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il demeure soumis à cette règle même lorsqu'il a cessé d'exercer ses fonctions.

Cette obligation n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de consulter ce dernier ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

21. L'administrateur n'utilise pas son statut d'administrateur aux fins d'influencer une décision d'un fonctionnaire relativement à un dossier dont celui-ci assume la responsabilité.

22. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de l'organisme.

23. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions, ne peut, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'organisme est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

L'administrateur qui exerce des fonctions au sein de l'organisme ne peut, dans les circonstances et dans la période prévues au premier alinéa, traiter avec la personne qui a cessé d'y exercer ses fonctions.

L'impartialité

24. L'administrateur prend les décisions inhérentes à ses fonctions avec objectivité et indépendance. Il s'abstient d'agir en fonction de considérations étrangères aux valeurs organisationnelles de l'organisme, qu'elles soient de nature personnelle, familiale, sociale ou politique partisane.

25. L'administrateur évite de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il déclare à l'organisme tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Sous réserve de l'obligation de confidentialité énoncée aux articles 9 et 12, l'administrateur visé au paragraphe 4° de l'article 2 doit aussi faire cette déclaration à la Société.

26. Le président et directeur général de même que les vice-présidents ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

27. L'administrateur autre que ceux visés à l'article 26 qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme, doit, sous peine de révocation, déclarer par écrit cet intérêt au président et directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

28. Sans restreindre la généralité de ce qui précède, l'administrateur n'est pas notamment en situation de conflit d'intérêts lorsqu'il participe à l'élaboration et à l'approbation des mesures d'application générale liées directement ou indirectement à la mission de l'organisme.

29. Dans les 60 jours de sa nomination et, par la suite, le 31 janvier de chaque année où il demeure en fonction, l'administrateur remet par écrit au président et directeur général la déclaration prévue à l'article 25.

L'administrateur met à jour cette déclaration au plus tard 60 jours après la survenance d'un changement significatif.

CHAPITRE IV

MODALITÉS D'APPLICATION

30. Le président et directeur général voit à la promotion et au respect des principes d'éthique et des règles déontologiques devant inspirer les actions des administrateurs.

Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues. A la demande des administrateurs, il fournit à ces derniers des avis relativement à ces déclarations ou à toute autre question de nature déontologique.

31. Le présent code est accessible au public. De plus, il fait l'objet d'une publication dans le rapport annuel de l'organisme.

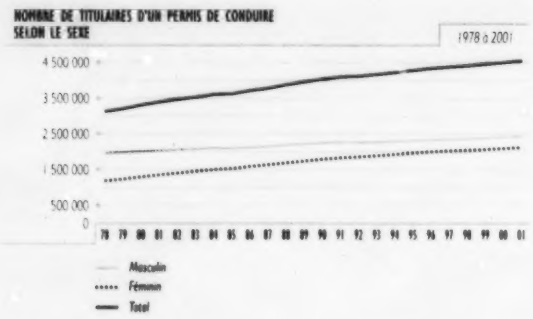
32. Le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif est l'autorité compétente pour mettre en oeuvre le processus disciplinaire prévu au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, le cas échéant, les sanctions appropriées lorsque les dérogations à l'éthique ou à la déontologie concernent le président et directeur général, les membres du conseil d'administration et les vice-présidents.

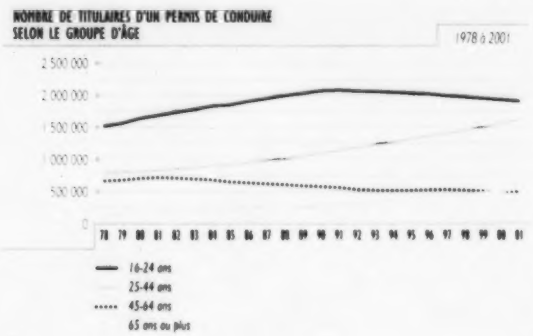
Lorsque de telles dérogations concernent les personnes visées au paragraphe 4° de l'article 2, le président et directeur général est l'autorité compétente pour recevoir les plaintes et en assurer le traitement conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et imposer, s'il y a lieu, les sanctions prévues.

33. L'administrateur en fonction le 1er septembre 1999 doit transmettre au président et directeur général au plus tard le 1er novembre 1999 la déclaration visée à l'article 29 relative aux situations susceptibles de le placer en situation de conflit d'intérêts.

34. Le présent code entre en vigueur le 1er septembre 1999.

Depuis 1978, le nombre de titulaires de permis de conduire s'est accru en moyenne de 1,7 p. 100 par année. Par ailleurs, alors qu'elles ne représentaient que 38 p. 100 des titulaires de permis en 1978, les femmes représentent, en 2001, 46 p. 100 des conducteurs.





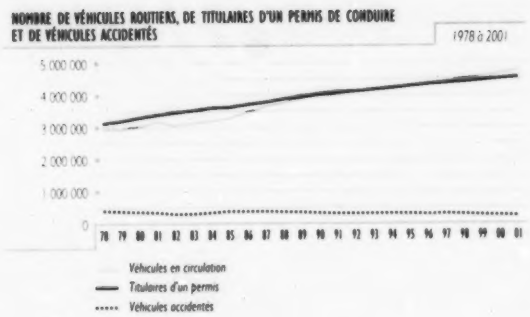
Nombre de titulaires de permis de conduire selon le sexe et le groupe d'âge

De 1978 à 2001

ANNÉE	SEXE		GROUPE D'ÂGE					TOTAL
	Masculin	Féminin	Moins de 16 ans	16-24 ans	25-44 ans	45-64 ans	65 ans ou plus	
1978	1 944 843	1 176 624	0	658 854	1 515 600	794 333	152 680	3 121 467
1979	1 972 795	1 224 566	0	670 534	1 556 540	809 176	161 111	3 197 361
1980	2 011 871	1 286 634	0	697 776	1 633 596	810 622	156 511	3 298 505
1981	2 041 656	1 344 665	0	709 617	1 678 879	831 274	166 551	3 386 321
1982	2 063 205	1 393 560	0	702 326	1 726 912	850 665	176 862	3 456 765
1983	2 080 367	1 441 153	0	688 390	1 773 460	871 825	187 845	3 521 520
1984	2 105 428	1 492 834	0	674 103	1 825 746	898 921	199 492	3 598 262
1985	2 093 296	1 522 157	0	640 626	1 845 869	915 252	213 706	3 615 453
1986	2 125 357	1 578 809	0	627 555	1 901 023	947 312	228 276	3 704 166
1987	2 144 767	1 627 025	0	611 950	1 942 840	976 581	240 421	3 771 792
1988	2 191 195	1 678 805	8 247	599 596	1 988 929	1 014 744	258 484	3 870 000
1989	2 218 573	1 728 381	7 750	581 923	2 026 586	1 054 125	276 570	3 946 954
1990	2 251 607	1 781 364	7 839	570 001	2 064 038	1 095 720	295 373	4 032 971
1991	2 269 568	1 822 800	7 518	556 945	2 074 856	1 138 281	314 768	4 092 368
1992	2 262 853	1 848 373	7 693	525 773	2 060 361	1 183 299	334 100	4 111 226
1993	2 276 174	1 882 798	8 094	514 097	2 053 071	1 228 313	355 397	4 158 972
1994	2 293 544	1 919 048	8 188	510 375	2 040 697	1 275 485	377 847	4 212 592
1995	2 315 689	1 955 658	8 167	512 123	2 030 651	1 319 812	400 594	4 271 347
1996	2 335 936	1 992 139	7 286	519 724	2 013 872	1 364 628	422 565	4 328 075
1997	2 346 636	2 019 373	6 600	523 425	1 984 673	1 406 359	444 952	4 366 009
1998	2 365 139	2 037 553	6 635	513 693	1 966 707	1 451 130	464 527	4 402 692
1999	2 386 680	2 060 759	6 984	501 474	1 945 804	1 507 688	485 489	4 447 439
2000	2 409 555	2 087 442	6 936	497 697	1 925 577	1 562 947	503 840	4 496 997
2001	2 432 078	2 113 383	6 432	494 180	1 905 709	1 615 961	523 179	4 545 461

Note : Ces données représentent le nombre de titulaires de permis de conduire au 1er juin de chaque année. Depuis le 29 juin 1987, le nombre de titulaires de permis de conduire comprend les titulaires de permis pour cyclomoteur (qui doivent être âgés de 14 ans ou plus).

Alors que, depuis 1978, le nombre de véhicules en circulation a connu une augmentation annuelle moyenne de 2,1 p. 100, on remarque une tendance à la baisse du nombre de véhicules accidentés.



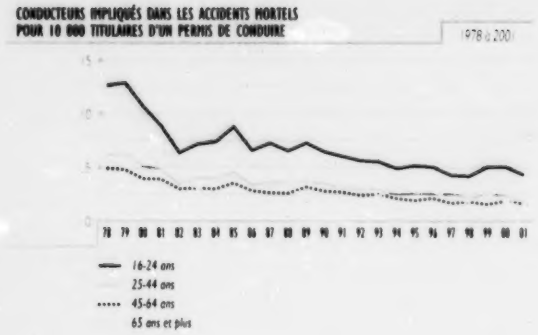
Nombre de véhicules routiers, de titulaires de permis de conduire et de véhicules accidentés

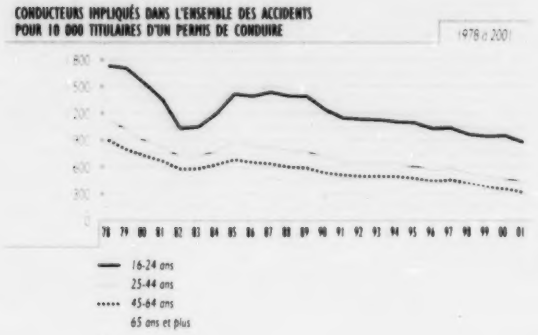
De 1978 à 2001

ANNÉE	VÉHICULES EN CIRCULATION			TITULAIRES DE PERMIS	VÉHICULES ACCIDENTÉS
	PROMENADE (automobiles et camions légers)	COMMERCIAUX ET AUTRES	TOTAL DES VÉHICULES		
1978	2 110 235	841 152	2 951 387	3 121 467	401 949
1979	2 114 814	818 868	2 933 682	3 197 361	379 898
1980	2 263 046	773 709	3 036 755	3 298 505	359 681
1981	2 331 584	840 472	3 172 056	3 386 321	340 995
1982	2 320 421	750 691	3 071 112	3 456 765	289 784
1983	2 352 778	783 055	3 135 833	3 521 520	295 347
1984	2 407 997	794 490	3 202 487	3 598 262	332 790
1985	2 285 479	995 542	3 281 021	3 615 453	374 074
1986	2 447 553	1 019 566	3 467 119	3 704 166	369 222
1987	2 634 342	1 015 637	3 649 979	3 771 792	372 811
1988	2 762 391	1 002 782	3 765 173	3 870 000	355 595
1989	2 834 156	1 049 924	3 884 080	3 946 954	347 071
1990	2 909 048	1 055 691	3 964 739	4 032 971	322 057
1991	2 970 232	1 071 385	4 041 617	4 092 368	306 170
1992	3 023 128	1 083 196	4 106 324	4 111 226	301 017
1993	3 062 086	1 103 804	4 165 890	4 158 972	303 102
1994	3 099 081	1 129 101	4 228 182	4 212 592	305 488
1995	3 124 587	1 150 842	4 275 429	4 271 347	299 541
1996	3 174 401	1 166 767	4 341 168	4 328 075	284 789
1997	3 220 446	1 187 071	4 407 517	4 366 009	299 928
1998	3 277 703	1 218 673	4 496 376	4 402 692	281 802
1999	3 338 852	1 241 805	4 580 657	4 447 439	259 576
2000	3 388 123	1 272 824	4 660 947	4 496 997	245 310
2001	3 569 352	1 193 339	4 762 691	4 545 461	227 818

Note : Le nombre de véhicules accidentés ne comprend pas les bicyclettes et, depuis 1989, les véhicules impliqués dans des accidents hors réseau.

Ce sont les conducteurs dont l'âge varie de 16 à 24 ans qui montrent le taux le plus élevé d'implication dans les accidents de véhicules routiers pour 10 000 titulaires de permis. Cependant, l'année 2001 montre une amélioration importante de leur taux d'implication dans les accidents.





Nombre de conducteurs impliqués selon l'année d'accident et l'âge

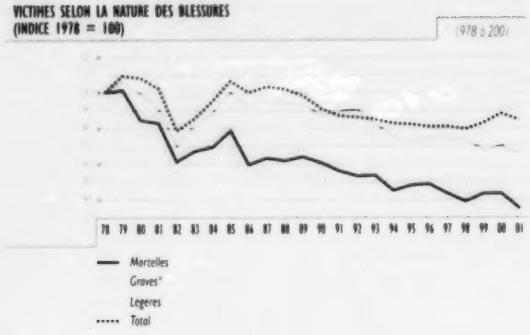
De 1978 à 2001

ANNÉE	DANS LES ACCIDENTS MORTELS — GROUPES D'ÂGE				DANS L'ENSEMBLE DES ACCIDENTS — GROUPES D'ÂGE			
	16-24	**25-44**	**45-64**	**65 ou plus**	**16-24**	**25-44**	**45-64**	**65 ou plus**
1978	834	938	388	88	114 106	172 432	71 376	10 658
1979	865	986	388	80	114 283	158 473	64 367	10 269
1980	745	837	319	75	107 321	146 554	58 784	9 989
1981	629	806	325	79	96 058	139 405	55 363	9 913
1982	448	598	255	71	72 286	122 849	48 913	8 727
1983	494	714	267	57	72 135	126 397	50 278	9 581
1984	498	744	269	75	80 564	143 330	56 453	11 187
1985	563	847	324	87	90 685	162 368	62 117	12 583
1986	414	650	268	72	87 375	159 594	61 596	13 181
1987	444	712	259	78	87 865	161 275	62 016	13 941
1988	393	706	264	92	83 657	156 973	60 845	14 293
1989	423	743	334	106	80 994	157 474	61 550	14 362
1990	368	734	306	89	70 915	144 745	58 439	14 338
1991	336	637	309	100	63 980	137 436	57 921	15 045
1992	296	604	280	112	59 580	133 549	58 522	15 338
1993	284	614	308	84	58 014	132 527	60 786	16 523
1994	250	497	268	121	56 345	130 259	62 575	17 290
1995	265	528	253	106	56 037	122 738	62 326	17 737
1996	261	503	289	115	53 311	112 755	59 102	17 744
1997	223	495	235	93	54 169	115 954	63 574	18 433
1998	214	424	259	84	49 431	104 352	59 414	18 472
1999	252	484	237	125	47 219	95 749	56 180	17 389
2000	251	448	290	94	47 308	91 283	55 205	16 000
2001	187	338	249	89	43 108	82 955	52 145	15 600

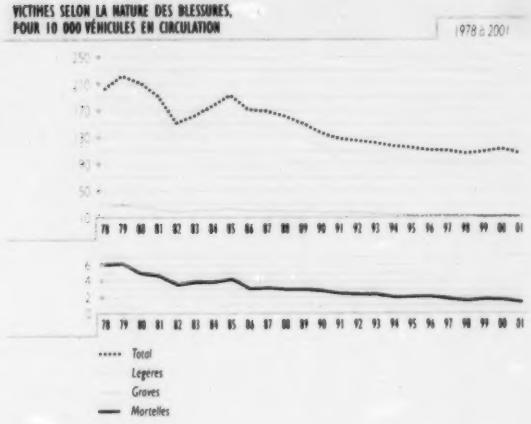
Note : À compter de 1989, les données excluent les conducteurs impliqués dans les accidents hors réseau.

Depuis 23 ans, on remarque une tendance à la baisse du nombre de victimes d'accidents de véhicules routiers et, plus particulièrement, du nombre de victimes décédées, lequel a chuté de près de 63 p. 100.

VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES
(INDICE 1978 = 100)



VICTIMES SELON LA NATURE DES BLESSURES,
POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION



Nombre de victimes selon l'année d'accident et la nature des blessures

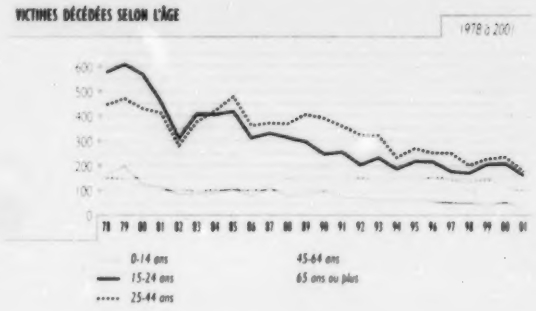
De 1978 à 2001

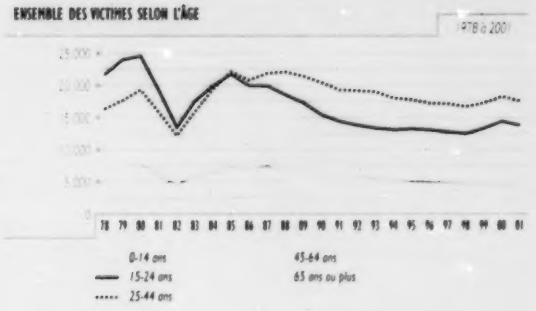
ANNÉE	NOMBRE DE VICTIMES — NATURE DES BLESSURES				NOMBRE DE VICTIMES POUR 10 000 VÉHICULES EN CIRCULATION — NATURE DES BLESSURES			
	Mortelles	**Graves***	**Légères**	**TOTAL**	**Mortelles**	**Graves***	**Légères**	**TOTAL**
1978	1 765	7 710	49 813	59 288	6,0	26	169	201
1979	1 792	8 217	54 771	64 780	6,1	28	187	221
1980	1 492	7 685	54 946	64 123	4,9	25	181	211
1981	1 463	7 030	52 155	60 648	4,6	22	164	191
1982	1 081	5 405	39 980	46 466	3,5	18	130	151
1983	1 185	6 321	43 069	50 575	3,8	20	137	161
1984	1 225	6 853	48 304	56 382	3,8	21	151	176
1985	1 386	7 710	54 009	63 105	4,2	23	165	192
1986	1 051	7 106	51 191	59 348	3,0	20	148	171
1987	1 116	7 251	52 797	61 164	3,1	20	145	168
1988	1 091	7 317	52 081	60 489	2,9	19	138	161
1989	1 128	7 196	49 944	58 270	2,9	19	129	150
1990	1 072	6 769	46 156	53 997	2,7	17	116	136
1991	988	6 855	43 635	51 478	2,4	17	108	127
1992	939	6 995	43 099	51 033	2,3	17	105	124
1993	945	6 348	43 018	50 311	2,3	15	103	121
1994	794	5 853	42 348	48 995	1,9	14	100	116
1995	845	5 599	42 251	48 695	2,0	13	99	114
1996	858	5 725	41 319	47 902	2,0	13	95	110
1997	766	5 725	41 454	47 945	1,7	13	94	109
1998	685	5 682	40 649	47 016	1,5	13	90	105
1999	762	5 224	43 075	49 061	1,7	11	94	107
2000	765	5 386	46 103	52 254	1,6	12	99	112
2001	615	5 062	44 504	50 181	1,3	11	93	105

* *Blessures nécessitant l'hospitalisation.*

Note : À compter de 1989, les données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

Avec 74 p. 100 de moins en ce qui concerne les décès, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 0 à 24 ans présente la plus forte réduction du nombre de victimes depuis 1978.





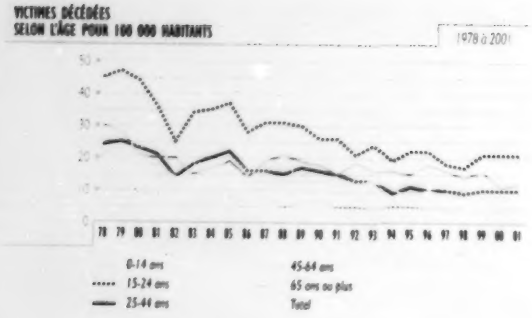
Nombre de victimes selon l'année d'accident et l'âge

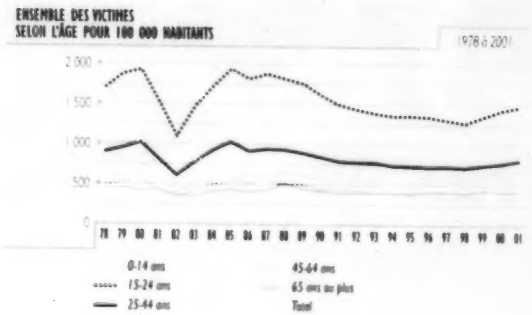
De 1978 à 2001

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES — GROUPES D'ÂGE						ENSEMBLE DES VICTIMES — GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	TOTAL
1978	168	577	445	270	151	1 765	7 067	21 640	16 305	7 119	2 267	59 288
1979	197	609	471	277	146	1 792	7 513	23 953	17 618	7 555	2 376	64 780
1980	127	568	430	222	115	1 492	7 984	24 550	19 282	8 003	2 292	64 123
1981	114	458	413	230	115	1 463	5 842	19 236	15 820	6 775	2 453	60 648
1982	84	311	280	173	114	1 081	4 543	13 492	12 167	5 033	2 088	46 466
1983	89	409	377	174	90	1 185	5 941	17 538	15 852	6 132	2 102	50 575
1984	90	407	421	191	107	1 225	6 708	19 913	19 369	6 999	2 526	56 382
1985	108	418	478	242	120	1 386	7 251	21 711	22 087	8 269	2 722	63 105
1986	77	311	361	199	93	1 051	7 046	19 937	20 795	7 992	2 628	59 348
1987	111	330	371	168	127	1 116	7 383	19 907	21 833	8 254	2 868	61 164
1988	75	313	368	177	146	1 091	6 673	18 526	22 060	8 808	3 554	60 489
1989	82	295	406	188	138	1 128	6 769	17 304	21 394	8 626	3 165	58 270
1990	96	246	390	192	136	1 072	6 023	15 441	20 425	8 202	3 072	53 997
1991	71	254	359	176	121	988	6 119	14 393	19 259	8 011	3 072	51 478
1992	71	203	323	180	155	939	5 967	13 798	19 122	8 350	3 177	51 033
1993	62	231	321	194	132	945	5 509	13 342	18 979	8 619	3 299	50 311
1994	65	186	232	164	136	794	5 462	13 085	17 985	8 539	3 370	48 995
1995	64	217	268	154	130	845	5 112	13 198	17 752	8 631	3 429	48 695
1996	58	215	251	172	156	858	4 863	13 049	17 154	8 696	3 571	47 902
1997	48	176	249	144	141	766	4 763	12 743	17 089	9 105	3 677	47 945
1998	46	169	201	138	130	685	4 634	12 448	16 644	9 149	3 610	47 016
1999	39	205	226	140	147	762	4 571	13 264	17 144	9 561	3 989	49 061
2000	50	208	233	155	111	765	4 569	14 327	18 193	10 573	4 034	52 254
2001	28	159	175	147	102	615	4 096	13 716	17 510	10 215	4 041	50 181

Note : Les victimes pour lesquelles l'âge n'a pu être déterminé sont incluses dans les totaux. De plus, à compter de 1989, les données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

Malgré une nette amélioration depuis 1978, le groupe des jeunes dont l'âge varie de 15 à 24 ans présente toujours le taux le plus élevé de victimes d'accidents de véhicules routiers pour 100 000 habitants.





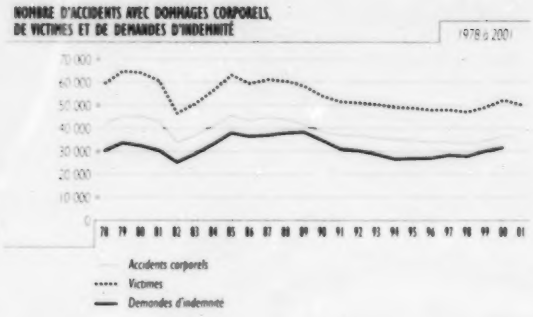
Nombre de victimes pour 100 000 habitants selon l'âge

De 1978 à 2001

ANNÉE	VICTIMES DÉCÉDÉES — GROUPES D'ÂGE						ENSEMBLE DES VICTIMES — GROUPES D'ÂGE					
	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	TOTAL	0-14	15-24	25-44	45-64	65 ou +	TOTAL
1978	11	45	24	22	30	28	481	1 693	892	588	445	942
1979	14	47	25	23	28	28	524	1 868	945	619	450	1 024
1980	9	44	23	18	21	23	568	1 921	1 012	652	420	1 008
1981	8	36	21	18	20	23	419	1 522	805	544	432	942
1982	6	25	14	14	20	17	328	1 091	602	401	358	717
1983	6	34	18	14	15	18	433	1 459	765	485	350	777
1984	7	35	20	15	17	19	491	1 711	914	548	411	862
1985	8	37	22	19	19	21	532	1 929	1 019	642	430	960
1986	6	28	16	15	14	16	515	1 807	905	603	402	879
1987	8	31	16	12	19	16	540	1 867	931	614	424	899
1988	5	31	15	13	21	16	489	1 806	924	643	509	883
1989	6	30	17	13	19	16	495	1 748	884	617	439	845
1990	7	26	16	13	18	15	441	1 604	834	575	413	777
1991	5	26	15	12	15	14	436	1 485	782	547	393	727
1992	5	21	13	12	19	13	424	1 429	774	554	395	713
1993	4	24	13	13	16	13	391	1 382	770	558	399	698
1994	5	19	9	10	16	11	388	1 349	731	537	397	673
1995	5	22	11	9	15	12	365	1 351	723	529	393	664
1996	4	22	10	10	18	12	352	1 339	716	527	410	659
1997	4	18	10	9	16	10	348	1 299	720	539	413	657
1998	3	17	9	8	14	9	343	1 265	710	528	397	642
1999	3	21	10	8	16	10	342	1 347	740	537	431	668
2000	4	21	10	8	11	10	332	1 427	766	561	413	686
2001	4	21	10	8	12	10	349	1 474	803	559	420	706

Note : À compter de 1989, les données excluent les victimes d'accidents hors réseau.

Les tendances des demandes d'indemnité, des victimes et des accidents avec dommages corporels sont similaires.



Nombre d'accidents avec dommages corporels, de victimes et de demandes d'indemnité

De 1978 à 2001

ANNÉES	ACCIDENTS CORPORELS	VICTIMES	DEMANDES D'INDEMNITÉ
1978	41 921	59 288	30 104
1979	45 462	64 780	33 631
1980	45 483	64 123	32 337
1981	43 080	60 648	30 410
1982	33 915	46 466	25 179
1983	36 872	50 575	28 722
1984	41 100	56 382	33 020
1985	45 663	63 105	37 885
1986	43 371	59 348	36 420
1987	44 807	61 164	36 917
1988	43 846	60 489	37 884
1989	41 539	58 270	38 250
1990	38 599	53 997	34 713
1991	37 034	51 478	30 973
1992	36 755	51 033	30 243
1993	36 043	50 311	28 625
1994	35 086	48 995	26 567
1995	34 877	48 695	26 841
1996	34 116	47 902	27 011
1997	34 112	47 945	28 281
1998	33 328	47 016	27 839
1999	34 710	49 061	30 072
2000	36 884	52 254	31 636
2001	35 897	50 181	N.D.

Note: À compter de 1989, les accidents hors réseau et les victimes de ces accidents sont exclus des présentes données. Les demandes d'indemnité sont regroupées selon l'année de l'accident et non selon la date de réception de la demande. La loi prévoit un délai de trois ans pour faire parvenir une demande d'indemnité à la Société. Ce délai fait en sorte qu'au moment de la lecture des fichiers au 28 février 2002, la compilation des demandes d'indemnité pour l'année 2001 n'est pas encore terminée.

Les indemnités versées à une victime par la Société peuvent s'étaler sur plusieurs années. Les séries de paiements pour chacune des victimes sont évaluées à un montant unique payable à la date d'accident. Les montants uniques relatifs aux accidents d'une année sont additionnés et ils constituent le coût réel (frais d'administration exclus) de l'année. Le tableau montre la façon dont le coût aurait évolué sans amélioration du bilan routier (c'est-à-dire amélioration du taux de victimes par 10 000 titulaires de permis).

Au fil des ans, la Société a dû assumer des frais additionnels :

- *60 millions de dollars par année à partir de 1986 pour les frais de santé;*
- *37 millions de dollars par année à partir de 1989 pour les frais de transport par ambulance.*

Ces frais sont indexés annuellement.

Coût lié à l'indemnisation tel qu'évalué au 1er juillet de l'année d'accident

(en millions de dollars)

ANNÉE D'ACCIDENT	COÛT EN DOLLARS CONSTANTS	SANS AMÉLIORATION DU BILAN ROUTIER(*)	DIFFÉRENCE
1978	518,0	552,6	-34,6
1979	505,8	505,8	0,0
1980	448,1	467,0	-18,9
1981	464,6	525,6	-61,0
1982	369,3	556,6	-187,3
1983	386,5	545,2	-158,7
1984	431,9	558,4	-126,5
1985	506,9	588,4	-81,5
1986	494,1	624,9	-130,7
1987	537,0	671,0	-133,9
1988	535,6	694,3	-158,7
1989	590,3	810,2	-219,8
1990	509,1	770,5	-261,3
1991	589,6	949,7	-360,1
1992	613,4	1 001,2	-387,8
1993	659,7	1 104,8	-445,2
1994	679,9	1 184,4	-504,5
1995	675,7	1 200,9	-525,2
1996	681,5	1 247,5	-566,0
1997	669,6	1 235,4	-565,8
1998	675,5	1 281,6	-606,1
1999	727,2	1 335,6	-608,4
2000	809,4	1 411,3	-601,9
2001	779,2	1 430,1	-650,8

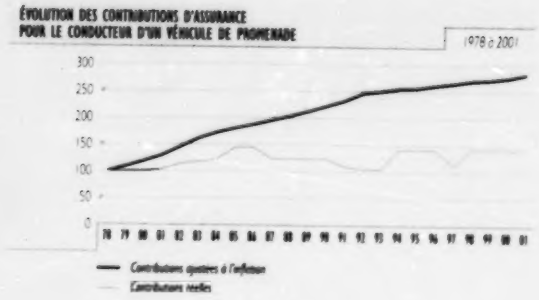
(*): Année de base: 1979

(1): coût calculé sur base d'un taux de rendement net de 3,75 % et excluant les frais de gestion du régime d'assurance.

En 1978, les contributions d'assurance, perçues à même le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules de promenade, s'élevaient à 99 $. Si ce montant avait été indexé au coût de la vie, il s'élèverait à 283 $ en 2001 alors que, dans les faits, il ne s'élève qu'à 142 $.

Les contributions d'assurance ont pu être maintenues à ce niveau raisonnable en raison de trois facteurs :

- ***l'évolution favorable des taux d'intérêt et de l'inflation, au cours des dernières années;***
- ***la stratégie promotionnelle et l'intégration des efforts de prévention qui ont permis une amélioration du bilan routier;***
- ***le nombre de victimes qui, à long terme, s'est révélé moins élevé que ce qui avait été prévu.***



Evolution des contributions d'assurance

Pour le conducteur d'un véhicule de promenade

ANNEE	PERMIS	IMMATRICULATION	TOTAL	TAUX D'INFLATION	99 $ AJUSTÉS À L'INFLATION
1978	14 $	85 $	99 $		99 $
1979	14 $	85 $	99 $	9,0 %	108 $
1980	14 $	85 $	99 $	9,0 %	118 $
1981	19 $	85 $	104 $	9,9 %	129 $
1982	19 $	95 $	114 $	12,3 %	145 $
1983	23 $	95 $	118 $	11,2 %	161 $
1984	28 $	95 $	123 $	6,7 %	172 $
1985	31 $	114 $	145 $	4,4 %	180 $
1986	31 $	114 $	145 $	4,0 %	187 $
1987	25 $	99 $	124 $	4,1 %	195 $
1988	25 $	99 $	124 $	4,4 %	203 $
1989	25 $	99 $	124 $	4,1 %	212 $
1990	25 $	99 $	124 $	4,8 %	222 $
1991	25 $	85 $	110 $	4,8 %	232 $
1992	20 $	85 $	105 $	5,8 %	246 $
1993	20 $	85 $	105 $	1,8 %	250 $
1994	25 $	117 $	142 $	1,9 %	255 $
1995	25 $	117 $	142 $	0,5 %	256 $
1996	25 $	117 $	142 $	1,8 %	261 $
1997	25 $	87 $	112 $	1,5 %	265 $
1998	25 $	117 $	142 $	1,9 %	270 $
1999	25 $	117 $	142 $	0,9 %	272 $
2000	25 $	117 $	142 $	1,6 %	276 $
2001	25 $	117 $	142 $	2,5 %	283 $

Les montants indiqués pour les années 1985 et suivantes incluent une taxe de 9 p. 100 qui est versée au ministère du Revenu. Depuis 1992, le montant du permis est celui qui est appliqué à un conducteur ayant moins que 4 points d'inaptitude à son dossier.

Le taux d'inflation est calculé selon la moyenne de l'IPC pour la période de novembre à octobre de chaque année. Les taux servent aussi à revaloriser les indemnités versées par la Société.

SERVICES AUX PERSONNES ACCIDENTÉES

LISTE DES CENTRES OFFRANT LE SERVICE DE PRISE EN CHARGE RAPIDE

- Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal
- Hôpital général de Montréal
- Hôpital de Montréal pour enfants
- Hôpital Sainte-Justine
- Hôpital Jean-Talon
- CHAUQ Pavillon l'Enfant-Jésus
- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- Complexe hospitalier Sagamie
- Centre hospitalier régional Lanaudière
- Hôtel-Dieu d'Arthabaska
- Centre hospitalier régional de Trois-Rivières
- Hôpital Charles-Lemoyne
- Réseau de Santé Richelieu-Yamaska
- Hôpital du Haut-Richelieu
- Centre hospitalier de Saint-Eustache
- Hôtel-Dieu de Lévis
- Centre hospitalier régional de Rimouski
- Centre hospitalier Hôtel-Dieu d'Amos
- Centre hospitalier régional de Sept-Îles
- Centre hospitalier Anna-Laberge
- Hôpital Santa Cabrini
- Centre hospitalier Beauce-Etchemin
- Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme
- Hôpital Maisonneuve-Rosemont

DÉLAIS MOYENS RELATIFS À LA PRISE EN CHARGE RAPIDE EN 2001

Événement	Jours écoulés depuis l'accident
Réception de la demande à la Société	9
Cas pris en charge par un agent d'indemnisation	17
Premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu	32
Premier paiement de l'indemnité de frais de garde	56
Envoi en réadaptation	98

INDEMNITÉS FIXÉES EN 2001

Indemnité de remplacement du revenu	90 % du revenu net (revenu brut annuel maximum 51 500 $)
Indemnité forfaitaire pour la perte d'une année scolaire ou d'un trimestre d'étude	
• Par année scolaire ratée au primaire	3 836 $
• Par année scolaire ratée au secondaire	7 034 $
• Par trimestre raté (post-secondaire) pour un maximum de 14 069 $ par année	7 034 $
Indemnité forfaitaire pour les inconvénients comme la perte de jouissance de la vie, la souffrance psychique et la douleur[1]	179 375 $ (maximum)
Indemnité pour frais de garde (rente régulière)	
• Pour une personne	319 $ / semaine
• Pour deux personnes	359 $ / semaine
• Pour trois personnes	396 $ / semaine
• Pour quatre personnes et plus	436 $ / semaine
Indemnité forfaitaire de décès	
• Au conjoint survivant	51 155 $ (minimum) 257 500 $ (maximum)
• Aux personnes à charge	24 297 $ (minimum) 44 761 $ (maximum)
• Aux personnes à charge invalides (montant additionnel)	21 101 $
• Pour une personne décédée, sans conjoint ni personne à charge. Cette indemnité est versée, à part égale, au père et à la mère de la victime d'âge mineur ou à la succession, si la victime a atteint l'âge de la majorité	41 000 $
Indemnité pour frais funéraires	3 836 $

REMBOURSEMENT DE CERTAINS FRAIS

• Pour une personne	98 $ / semaine
• Pour deux personnes	128 $ / semaine
• Pour trois personnes	161 $ / semaine
• Pour quatre personnes et plus	192 $ / semaine
Frais d'aide personnelle à domicile	640 $ / semaine (maximum)
Frais de la main-d'œuvre (entreprise familiale)	639 $ / semaine (durant les 180 premiers jours)

1 Pour les accidents survenus depuis le 1er janvier 2001.

2 Les données du tableau ne sont pas exhaustives; d'autres frais peuvent être remboursés

DONNÉES SUR LES ACTIVITÉS LIÉES À L'INDEMNISATION

	2001	2000
Demandes d'aide pour remplir une demande d'indemnité	**763**	861
Demandes d'indemnité reçues	**31 520**	31 716
Dossiers traités (anciens et nouveaux)	**82 514**	80 986
Pièces de courrier traitées	**919 709**	886 418
Appels téléphoniques auxquels on a répondu [a]	**317 931**	299 773
Chèques émis	**502 292**	718 410
Virement automatique	**336 202**	s.o.
Lettres de décisions expédiées	**313 969**	288 797
Délai moyen d'émission du premier paiement d'indemnité de remplacement du revenu [b]	**30,7 jours**	21,4 jours
Avis médicaux donnés par les médecins de la Société	**25 210**	30 187
Expertises médicales fournies par des spécialistes externes	**12 425**	10 645

a. Ne tient pas compte des appels qui ont reçu une réponse à partir du service de réponse vocale interactive.

b. Le délai d'émission du premier paiement de l'indemnité de remplacement du revenu est calculé en tenant compte uniquement des personnes qui avaient un emploi (à temps plein ou à temps partiel) au moment de l'accident. Les personnes sans emploi, en effet, ne deviennent admissibles au versement d'une indemnité de remplacement du revenu que 6 mois après l'accident.

DÉBOURS D'INDEMNISATION ET PARTICIPATION AU COÛT DES SERVICES DE SANTÉ

Accidents des années antérieures et de l'année courante

	2001	2000
INDEMNISATION		En milliers de dollars
Indemnités de remplacement du revenu	**264 736**	236 571
Indemnités de décès	**86 243**	89 980
Forfaitaires pour séquelles	**71 176**	74 836
Préjudices non pécuniaires	**22 034**	11 097
Réadaptation	**52 259**	37 167
Aide personnelle	**38 133**	32 886
Frais médicaux et paramédicaux	**35 129**	31 200
Frais de déplacement et de séjour	**12 707**	11 632
Transport par ambulance	**6 138**	7 541
Information médicale	**8 929**	7 311
Autres frais	**8 101**	8 145
Total partiel	**605 585**	548 366
PARTICIPATION AU FINANCEMENT		
Coût des services de santé	**88 654**	79 664
Tribunal administratif du Québec	**6 774**	5 510
Organismes responsables du transport par ambulance	**47 238**	46 186
Total partiel	**142 666**	131 360
TOTAL GLOBAL	**748 251**	679 726

NOTE 1 Au 31 décembre 2001, le total des indemnités et des contributions aux services de santé, versées depuis 1978, s'élevait à 9,21 milliards de dollars.

NOTE 2 En 2001, les indemnités versées directement aux victimes ou à leurs fournisseurs se répartissent ainsi : 76,41 p. 100 des indemnités visent les personnes qui ont subi un accident entre 1978 et 2000, et 23,59 p. 100 des indemnités visent celles qui ont subi un accident dans l'année courante.

SERVICES AUX USAGERS DE LA ROUTE

TRANSACTIONS RELATIVES AU PERMIS DE CONDUIRE

	2001					
Centres de service						
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**132 167**		133 059		136 600	
Délivrance du permis probatoire	**75 220**		73 574		72 456	
Délivrance du permis de conduire	**146 271**		133 181		150 524	
sans plastification et photo		**12 810**		12 563		13 959
avec plastification et photo		**133 461**		120 618		136 565
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**49 152**		44 651		40 747	
Paiement des droits de permis	**193 589**		184 888		166 062	
sans délivrance de pièce		**138 774**		112 426		114 145
avec délivrance de pièce		**54 815**		72 462		51 917
Remplacement du permis de conduire	**396 065**		375 455		347 059	
avec service de la RAMQ		**331 315**		308 517		281 472
sans service de la RAMQ		**64 750**		66 938		65 587
Service de la RAMQ seul	**75 191**		54 264		54 186	
Autres transactions de permis[1]	**665 315**		628 351		604 953	
Total des centres de service	**1 733 046**		1 627 423		1 572 587	
Service de l'information à la clientèle						
Autres transactions relatives au permis de conduire[2]	**49 074**		61 052		57 267	
Service postal						
Paiement des droits de permis	**561 331**		562 367		581 305	
Mandataires						
Délivrance du permis d'apprenti conducteur	**115**		116		122	
Délivrance du permis probatoire	**50**		43		50	
Délivrance du permis de conduire	**34 813**		23 815		40 149	
sans plastification et photo		**136**		118		344
avec plastification et photo		**34 677**		23 697		39 805
Paiement des droits d'apprenti conducteur	**77**		86		78	
Paiement des droits de permis	**290 663**		286 100		258 119	
sans délivrance de pièce		**219 944**		205 954		203 132
avec délivrance de pièce		**70 719**		80 146		54 987
Remplacement de permis de conduire	**519 272**		498 605		458 437	
avec service de la RAMQ		**472 327**		448 208		409 864
sans service de la RAMQ		**46 945**		50 397		48 573
Service de la RAMQ seul	**103 337**		80 769		78 509	
Autres transactions de permis[3]	**40 303**		40 720		42 138	
Total des mandataires	**988 630**		930 254		877 602	
Établissements financiers						
Paiement des droits de permis	**886 493**		892 781		979 016	
TOTAL GLOBAL[4]	**4 218 574**		4 073 877		4 067 777	

Sommaire des transactions relatives aux permis plastifiés

	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché	Volume	Part de marché
Centres de service	**723 933**	**50 %**	685 543	50 %	654 265	51 %
Mandataires	**725 820**	**50 %**	681 308	50 %	629 829	49 %
Total	**1 449 753**		1 366 851		1 284 094	

1 Les autres transactions de permis comprennent, principalement, les enregistrements au dossier conséquemment à l'échec d'un examen, les impressions d'état de dossier et les levées de suspension.

2 Les autres transactions comprennent uniquement les impressions d'état de dossier de conduite ainsi que les annulations de permis de conduire.

3 En ce qui concerne les mandataires, les autres transactions de permis ont rapport, principalement, avec les levées de suspension et les annulations de permis.

4 En 2001, le total global inclut les 58 815 transactions que le bureau spécial du siège social a faites et qui ont été comptabilisées avec celles des centres de service.

TRANSACTIONS RELATIVES À L'IMMATRICULATION

	PAIEMENT DES DROITS		ACQUISITIONS	AUTRES	TOTAL DES TRANSACTIONS
	Transactions	**Véhicules**			
Centres de service	237 691	273 052	610 505	565 562	1 413 758
Mandataires	462 181	539 633	1 355 062	984 556	2 801 799
Bureaux spéciaux	68 554	207 081	11 022	144 496	224 072
Service d'information à la clientèle				62 928	62 928
Total du réseau	768 426	1 019 766	1 976 589	1 757 542	4 502 557
Service postal	1 351 631	1 480 648			1 351 631
Établissements financiers	1 998 749	1 998 749			1 998 749
TOTAL GLOBAL	**4 118 806**	**4 499 163**	**1 976 589**	**1 757 542**	**7 852 937**

* *Les autres transactions relatives à l'immatriculation comprennent les remisages, les retraits de véhicule, les remplacements de certificat, les modifications au dossier du véhicule, les levées de suspension, les paiements de droits pour remettre en circulation un véhicule remisé ainsi que les autorisations spéciales pour circuler.*

	2001		
Programme IRP (International Registration Plan – Régime d'immatriculation international des véhicules lourds)			
Titulaires inscrits	**6 964**	s.o.	s.o.
Véhicules inscrits	**24 793**		
Encaissements			
administrations canadiennes	**8 798 688 $**		
administrations américaines	**630 481 $**		
Québec	**40 346 216 $**		
Débours			
administrations canadiennes	**12 117 726 $**		
administrations américaines	**14 548 427 $**		
Activités de délivrance de permis spéciaux de circulation			
Nombre de permis spéciaux délivrés	**30 578**	29 331	27 081
Permis spéciaux de train routier			
Nombre de permis délivrés	**392**	403	356
Nombre de firmes visées	**83**	74	63

RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS DE PERMIS DE CONDUIRE

2001

ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	886 493	46 %
SERVICES POSTAUX	561 331	29 %
CENTRES DE SERVICE	180 983	10 %
MANDATAIRES	290 663	15 %

2000

ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	892 781	46 %
SERVICES POSTAUX	562 367	29 %
CENTRES DE SERVICE	184 888	10 %
MANDATAIRES	286 100	15 %

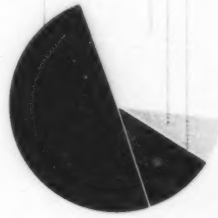
RÉPARTITION DES PAIEMENTS DE DROITS D'IMMATRICULATION

2001

ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	1 998 749	49 %
SERVICES POSTAUX	1 351 631	33 %
CENTRES DE SERVICE	306 245	7 %
MANDATAIRES	462 181	11 %

2000

ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS	1 975 220	49 %
SERVICES POSTAUX	1 300 192	33 %
CENTRES DE SERVICE	284 155	7 %
MANDATAIRES	444 243	11 %



NOMBRE DE TITULAIRES DE PERMIS DE CONDUIRE SELON LES CLASSES AUTORISÉES[1]

Classes de véhicules autorisées		Nombre de titulaires au 1er juin 2001	
1	Camion-remorque	196 839	196 069
2	Autobus de plus de 24 passagers	234 107	233 408
3	Camion porteur	332 481	332 265
4A	Véhicule d'urgence	374 439	372 134
4B	Autobus de 24 passagers ou moins et minibus	402 431	398 487
4C	Taxi	429 589	425 472
5	Véhicule de promenade et véhicule comptant deux essieux de moins de 4 500 kg de masse nette[2]	4 528 949	4 480 442
6A, 6B et 6C	Motocyclette[3]	2 285 125	2 325 016
6D	Cyclomoteur	4 545 083	4 497 124
8	Tracteur de ferme	4 530 205	4 481 802
Nombre total de titulaires		**4 545 461**	4 497 488

1 *En vertu de la classification des permis de conduire en vigueur au Québec, chaque classe permet de conduire les classes inférieures. Ainsi, par exemple, la classe 1 permet de conduire les classes 2, 3, 4A, 4B, 4C, 5, 6D et 8. Deux exceptions : les classes 6A, 6B et 6C pour la conduite d'une motocyclette, qui sont comprises dans un ensemble distinct, et la classe 6D qui n'inclut pas implicitement la classe 8.*

2 *Tous les titulaires de la classe 5 possèdent automatiquement les classes 6D et 8.*

3 *Les titulaires ayant obtenu leur permis avant juillet 1978 ont conservé certains privilèges. Ainsi, l'obtention du permis de conduire donnait automatiquement le droit de conduire une motocyclette, à moins d'avoir un handicap physique.*

NOMBRE DE VÉHICULES AUTORISÉS À CIRCULER

En date du 31 décembre 2001

TYPE D'UTILISATION	2001	
TYPE DE VÉHICULE		
PROMENADE		
Automobile et camion léger	**3 569 352**	3 490 583
Automobile	**3 459 270**	3 388 123
Camion léger	**2 633 312**	2 587 025
Non précisé*	**825 582**	800 716
Motocyclette	**376**	382
Cyclomoteur	**92 892**	86 258
	17 190	16 202
UTILISATION INSTITUTIONNELLE, PROFESSIONNELLE OU COMMERCIALE		
Automobile et camion léger	**632 560**	630 115
Automobile	**450 357**	448 163
Camion léger	**173 947**	172 771
Non précisé*	**275 492**	274 442
Taxi	**918**	950
Autobus	**8 048**	8 049
Autobus scolaire	**7 191**	6 971
Camion et tracteur routier	**9 482**	9 392
Véhicule-outil et autres	**107 149**	107 678
	50 333	49 862
HORS RÉSEAU		
Motoneige	**560 779**	540 249
Deux roues	**149 915**	148 498
Véhicule tout terrain	**9 479**	8 399
Véhicule-outil et autres	**238 151**	222 596
	163 234	160 756
Total**	**4 762 691**	4 660 947

* *Ce sont les véhicules pour lesquels on n'a pu distinguer s'il s'agissait de camions légers ou d'automobiles.*

** *Ne comprend ni les remorques ni les véhicules utilisés exclusivement dans les gares, ports et aéroports.*

RÉPARTITION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

	2001		
SERVICES D'INFORMATION À LA CLIENTÈLE			
Renseignements généraux	**1 254 038**	1 343 297	1 468 977
Transactions	**8 840**	7 561	6 389
Rendez-vous pour examen	**612 268**	577 437	544 692
Changement d'adresse	**264 538**	277 251	273 107
Validité d'un permis de conduire	**91 080**	90 813	85 845
État de dossier	**87 526**	65 514	50 824
Remisage d'un véhicule	**65 583**	64 122	63 430
Ouverture d'un dossier d'indemnisation	**29 048**	31 785	30 720
Mise au rancart d'un véhicule	**9 785**	10 551	11 263
Annulation de permis	**7 014**	7 561	6 389
Autres transactions permis (médical)	**1 826**		
Total des appels	**1 262 878**	**1 350 858**	**1 475 366**
SERVICES TÉLÉPHONIQUES AUTOMATISÉS			
Renseignements généraux (Audiotex)	**172 421**	196 291	198 834
Transactions	**369 630**	321 274	294 234
Rendez-vous pour examen	**218 830**	210 720	215 132
Validité d'un permis de conduire	**87 575**	85 269	79 102
État de dossier	**49 578**	16 877	s.o.
Remisage d'un véhicule	**12 440**	7 911	s.o.
Annulation de permis	**1 207**	497	s.o.
Total des appels	**542 051**	**517 565**	**493 068**

GESTION DE L'INFORMATION

	2001		
Programme de diffusion de l'information			
Nombre de demandes d'information			
Centre de renseignements des policiers du Québec	**12 725 528**	11 576 123	11 614 049
Partenaires gouvernementaux	**3 418**	3 178	3 170
Particuliers	**9 806**	9 856	8 890
Cours municipales et palais de justice			
Demande faite par voie électronique	**1 149 291**	1 545 737	1 120 765
Autres méthodes	**38 241**	33 670	36 402
Demandes faites par le Service anti-crime des assureurs			
Nombre de dossiers consultés	**7 554**	6 788	s.o.
Revenus générés	**60 432**	54 300 $	s.o.
Nombre de dossiers de conduite demandés par les employeurs	**163 278**	151 497	174 056
Validité du permis de conduire			
Demandes faites au moyen du système de réponse automatisé	**85 575**	85 269	79 102
Demandes massives traitées en lot	**59 773**	59 835	28 902
Renseignements anonymisés sur le permis de conduire et l'immatriculation des véhicules			
Nombre de dossiers transmis	**1 541 477**	15 496 477	9 742 991
Gestion des rapports d'accidents			
Nombre de demandes de rapport d'accident	**78 756**	83 383	81 288
Au regard de réclamations pour dommage corporel	**34 864**	35 931	34 488
Au regard de réclamations pour dommage matériel	**43 892**	47 452	46 800

	2001		
Activités relatives à l'exemption du port de la ceinture de sécurité			
Nombre de demandes d'exemption	**183**	115	147
Nombre d'exemptions accordées	**28**	32	42
Nombre total de certificats d'exemption valides	**382**	354	322
Activités relatives aux examens et aux outils de formation			
Nombre de candidats aux examens théoriques	**398 088**	277 350	277 000
Taux de réussite			
à tous les examens théoriques confondus	**50 %**	55,5 %	69,10 %
aux examens théoriques de promenade lors de la première présence	**50 %**	49,7 %	54,50 %
aux examens pratiques de promenade lors de la première présence	**48 %**	68,8 %	68 %
Programme de l'évaluation médicales des conducteurs			
Nombre de conducteurs évalués	**175 467**	196 750	182 275
Nombre de refus de délivrer un permis de conduire ou d'ajouter une classe	**123**	103	n.d.
Nombre de permis de conduire délivrés avec conditions	**76 094**	84 704	n.d.
Nombre de permis de conduire maintenus à des conducteurs avec des déficiences ou des maladies	**174**	113	100
Nombre de citoyens qui ont eu recours au mécanisme de révision de la Société à la suite d'une évaluation médicale	**2 469**	7 478	5 079
Nombre de citoyens alcooliques ou récidivistes qui ont eu recours au mécanisme de révision de la Société à la suite d'infractions pour conduite avec facultés affaiblies	**3 197**	8 060	6 820
Nombre de conducteurs devant conduire avec un antidémarreur	**405**	160	s.o.
Programme Suivi du comportement des conducteurs			
Nombre d'infractions avec points d'inaptitude inscrits aux dossiers des conducteurs	**777 850**	533 606	695 157
Nombre d'avis expédiés aux conducteurs ayant accumulé 7 points d'inaptitude	**128 757**	91 645	124 655
Nombre de permis restreints liés à l'accumulation de points d'inaptitude	**1 799**	1 431	1 674
Nombre de permis restreints liés au programme antidémarreur	**3 062**	3 424	4 171
Nombre de conducteurs qui ne se sont pas conformés aux exigences du programmes anti-démarreur	**65**	46	n.d.
Demandes de mainlevée			
Nombre de demandes de mainlevées	**5 735**	5 678	6 688
Nombre de demandes acceptées	**932**	1 322	1 394
Nombre de demandes refusées	**4 803**	4 356	4 734
Nombre de demandes de mainlevées faites à la cour	**825**	764	965
Nombre de véhicules (+ de 2 500 $) vendus aux enchères	**53**	33	s.o.
Nombre de véhicules (- de 2 500 $) remis au gardien de la saisie	**2 754**	1 378	s.o.
Programme d'encadrement de l'industrie du transport routier			
Nombre de lettres d'avertissement expédiées au PEVL	**6 955**	3 876	s.o.
Nombre de lettres de premier avertissement	**4 529**	2 735	s.o.
Nombre de lettres de deuxième avertissement	**1 361**	667	s.o.
Nombre de lettres d'atteinte de seuil	**1 065**	474	s.o.
Nombre de dossiers PEVL dont le comportement a été jugé à risque pour la sécurité routière qui ont été transmis à la Commission des transports du Québec	**757**	290	s.o.
Programme de contrôle de l'assurance responsabilité obligatoire			
Pourcentage de propriétaires de véhicules qui sont assurés	**96,7 %**	93,9 %	n.d.
Nombre de vérifications de possession d'une attestation d'assurance responsabilité	**5 889**	3 926	3 145
Programme de reconnaissance des commerces de véhicules			
Nombre de licences renouvelées	**2 418**	2 552	2 336
Nombre de nouveaux dossiers	**586**	619	601
Nombre de détenteurs de licences valides	**5 606**	5 654	5 518
Nombre de suspensions imposées	**410**	448	n.d.
Nombre de licences réactivées	**186**	237	n.d.
Nombre de licences annulées	**401**	443	n.d.
Programme d'attestation de conformité des véhicules de fabrication artisanale ou modifiés			
Nombre de dossiers traités	**223**	261	266
Nombre d'attestations délivrées	**177**	234	240
Pour des motocyclettes	**71 %**	77 %	80 %
Pour d'autres types de véhicules	**29 %**	23 %	20 %
Nombre de modification de la capacité de charge autorisée	**227**	129	149

LE NOMBRE DE SANCTIONS IMPOSÉES

	2001		
Sanctions immédiates pour alcool au volant			
Durée de 15 ou 30 jours	**16 334**	14 447	16 743
Sanctions pour infractions criminelles			
Un an	**9 580**	10 060	11 680
De un à deux ans	**392**	261	136
Deux ans	**2 250**	2 421	2 539
Plus de deux ans	**1 203**	1 182	1 160
Total partiel	**13 425**	**13 924**	**15 515**
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis de conduire)			
Trois mois	**4 002**	3 223	4 108
Six mois	**408**	307	431
Douze mois	**36**	13	29
Total partiel	**4 446**	**3 543**	**4 568**
Sanctions pour accumulation de points d'inaptitude (permis probatoire)			
Trois mois	**11 530**	7 938	8 832
Sanctions médicales			
Suspension de classes ou de permis	**6 937**	5 857	5 378
Suspension administrative (rapport médical non fourni)	**16 437**	13 776	17 996
Total	**23 374**	**19 633**	**23 374**
Autres types de sanctions			
Sanctions pour non-paiement d'une amende découlant d'infraction au Code de la sécurité routière ou à un règlement municipal de circulation	**146 452**	133 463	166 517
Interdictions de remettre en circulation un véhicule et suspensions du permis à la suite d'un accident avec un véhicule non assuré	**3 026**	3 121	2 271
Interdictions de remettre en circulation un véhicule à la suite d'un contrôle d'assurance négatif	**1 345**	1 135	958
Saisie de véhicule à la suite d'une conduite durant sanction ou sans permis adéquat	**21 267**	18 713	22 267
Total partiel	**172 090**	**156 432**	**192 013**
TOTAL GLOBAL	**241 199**	**215 917**	**261 045**

LES VÉHICULES IMPORTÉS

	2001								
		PERTE TOTALE			**PERTE TOTALE**			**PERTE TOTALE**	
	Total	**Nombre**	**%**	**Total**	**Nombre**	**%**	**Total**	**Nombre**	**%**
Provinces canadiennes	**60 425**	**4 474**	**7,4 %**	56 751	4 056	7,2 %	31 550	802	2,5 %
États-Unis	**18 059**	**12 684**	**70,2 %**	11 317	6 095	53,9 %	7 523	3 445	4,6 %
Total	**78 484**	**17 158**	**21,9 %**	680 681	10 151	14,9 %	39 073	4 247	10,9 %

Note : L'écart entre les années 2000 et 1999 découle du fait qu'en 1999, les transactions entre les commerçants n'étaient pas prises en considération.

LES VÉHICULES DÉCLARÉS COMME « PERTE TOTALE » AU QUÉBEC

	2001					
	Nombre	**%**	**Nombre**	**%**	**Nombre**	**%**
Véhicules irrécupérables	**4 054**	**12,6 %**	4 365	11,8 %	3 536	10,0 %
Véhicules gravement accidentés	**28 075**	**87,4 %**	32 661	88,2 %	31 823	90,0 %
Total « perte totale »	**32 129**	**100,0 %**	37 026	100,0 %	35 359	100,0 %
Véhicules reconstruits	**3 081**	**11,0 %***	3 055	9,4 %*	2 977	9,4 %*

** Ce pourcentage se rapporte au nombre de véhicules gravement accidentés.*

ÉVOLUTION DES DÉPENSES RELATIVES AU PROGRAMME D'ADAPTATION DES VÉHICULES POUR PERSONNES HANDICAPÉES

	2001		
Nouveaux clients inscrits au programme	**763**	714	795
DEMANDES TRAITÉES:			
Adaptations	**569**	592	612
Ajouts	**133**	133	132
Réparations	**949**	677	565
Total	**1 651**	1 402	1 309
SOMMES DÉBOURSÉES:			
Adaptations	**5 229 950 $**	4 111 850 $	4 237 549 $
Ajouts	**469 716 $**	344 725 $	271 286 $
Réparations	**292 867 $**	177 885 $	165 340 $
Total	**5 992 532 $**	4 634 460 $	4 674 175 $

ACTIVITÉS RELATIVES AU PROGRAMME DE VIGNETTE POUR L'UTILISATION DES ESPACES DE STATIONNEMENT RÉSERVÉS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

	2001		
Nombre de demandes de vignette reçues	**17 841**	16 759	17 453
Nombre de demandes évaluées sur le plan médical	**12 721**	13 040	17 116
Nombre de vignettes nouvelles délivrées	**17 590**	15 909	15 019
Nombre de vignettes renouvelées (5 ans)	**11 777**	17 450	21 233
Nombre de vignettes remplacées	**3 501**	3 459	3 504
Nombre de vignettes annulées	**8 136**	2 189	6 658
Nombre total des vignettes de stationnement valides	**107 003**	98 189	104 000*
Nombre total de vignettes permanentes	**100 020**	91 522	98 000*
Nombre total de vignettes temporaires	**6 974**	6 658	6 000*
Nombre total de vignettes pour visiteurs	**9**	9	25*

* *Données approximatives*